



Universidad
Mariana

Afectaciones socioemocionales de los Trabajadores Sociales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Comisarías de Familia en procesos de intervención con familias en San Juan de Pasto

Brigitte Nayely Enríquez Ramos
Ángela Marcela Santacruz Betancourt

Universidad Mariana
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
Trabajo Social
San Juan de Pasto
2024

Afectaciones socioemocionales de los Trabajadores Sociales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Comisarías de Familia en procesos de intervención con familias en San Juan de Pasto

Brigitte Nayely Enríquez Ramos
Ángela Marcela Santacruz Betancourt

Trabajo de grado presentado para optar al título de Trabajador Social

PhD. Héctor Medardo Trejo Chamorro
Asesor

Universidad Mariana
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
Trabajo Social
San Juan de Pasto
2024

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones
Universidad Mariana

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de este trabajo.

También queremos extender nuestra gratitud a Héctor Medardo Trejo Chamorro, cuyas ideas y comentarios críticos en las etapas de este estudio ayudaron a dar forma a su dirección y alcance. Sus aportaciones fueron esenciales para delinear el proceso de la investigación.

No podemos pasar por alto el apoyo brindado por nuestros colegas y amigos durante todo este proceso. Sus palabras de aliento, discusiones estimulantes y ayuda práctica fueron un recordatorio constante del valor del trabajo en equipo y la colaboración.

Además, queremos reconocer el respaldo recibido por parte de la Universidad Mariana y su personal administrativo, quienes facilitaron los recursos y el entorno propicio para llevar a cabo esta investigación de manera efectiva.

Por último, pero no menos importante, queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a nuestras familias por su amor incondicional, paciencia y comprensión durante los momentos de dedicación intensa a este proyecto. Su apoyo emocional fue nuestra roca en los momentos difíciles y su alegría por nuestros logros, nuestra mayor motivación.

A todos ustedes, nuestro más sincero agradecimiento. Este trabajo no habría sido posible sin su ayuda y apoyo constante.

Dedicatoria

A lo largo de este camino de descubrimiento y aprendizaje, he sido bendecido con el apoyo inquebrantable de aquellos que me rodean. A mi familia, por su amor incondicional y constante aliento; a mis amigos, por su ánimo y compañía en cada paso del camino; a mis profesores, por su guía experta y sabiduría compartida.

Este logro no habría sido posible sin la dedicación y el sacrificio de cada uno de ustedes. En especial, quiero dedicar este trabajo a mi familia quien siempre ha sido mi inspiración y mi roca en los momentos de incertidumbre. Tu amor, tu fuerza y tu fe inquebrantable han sido mi mayor motivación para perseguir mis sueños y alcanzar nuevas alturas.

Que este logro sea también tuyo, un testimonio de nuestro vínculo indestructible y de la profunda gratitud que siento por tenerte en mi vida. Gracias por ser mi luz en la oscuridad y mi guía en el camino hacia el éxito.

Con amor y gratitud eterna,

Brigitte Nayely

Dedicatoria

En este viaje lleno de desafíos y logros, he sido bendecido con el apoyo incondicional de aquellos que me rodean. A mi familia, por su amor constante y su aliento inquebrantable; a mis amigos, por su compañía y por ser mi fuente de alegría en cada momento; a mis profesores, por su sabiduría y orientación experta.

Cada uno de ustedes ha sido una pieza fundamental en este camino hacia el éxito, y quiero expresar mi profunda gratitud por su presencia constante en mi vida. En especial, deseo dedicar este logro a toda mi familia, cuya amistad y apoyo han sido un faro de esperanza y fortaleza en los momentos más difíciles. Tu presencia ha iluminado mi camino y tu sabiduría ha sido mi guía en los momentos de indecisión.

Que este logro sea también tuyo, un reflejo de nuestra amistad inquebrantable y del profundo agradecimiento que siento por tu presencia en mi vida. Gracias por ser mi roca y mi inspiración en este viaje hacia el éxito.

Con amor y gratitud eterna,

Ángela Marcela

Contenido

	Pág.
Introducción	12
1. Resumen del proyecto.....	15
1.1. Descripción del problema	16
1.1.1. Formulación del problema	20
1.2. Justificación	20
1.3. Objetivos	24
1.3.1. Objetivo general	24
1.3.2. Objetivos específicos.....	24
1.3.3. Matriz de categorización de objetivos.....	25
1.4. Marco referencial	27
1.4.1. Antecedentes.....	27
1.4.2. Marco teórico.....	34
1.4.3. Marco conceptual	50
1.4.4. Marco contextual.....	67
1.4.5. Marco legal.....	68
1.4.6. Marco ético.....	70
1.5. Metodología	71
1.5.1. Paradigma de investigación.....	71
1.5.2. Enfoque de investigación	73
1.5.3. Tipo de investigación	74
1.5.4. Unidad de trabajo y unidad de análisis.....	75
1.5.5. Técnica e instrumentos de recolección de información	77
2. Sistematización de resultados	80
2.1. Ruta metodología.....	80
2.2. Diseño de instrumentos.....	81
2.3. Validación de instrumentos.....	82
2.4. Vaciado de información.....	83
2.5. Análisis y discusión de resultados	131
2.5.1. Descripción de los contextos	131

2.5.2. Afectaciones socioemocionales	149
2.5.3. .Alternativas cognitivas.....	155
3.Conclusiones	167
4.Recomendaciones	169
Referencias.....	172
Anexos	191

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de Categorización de Objetivos	24
Tabla 2 Tópicos del Marco teórico	31
Tabla 3 Factores de riesgo psicosocial	45
Tabla 4 Factores internos y externos	55
Tabla 5. Agrupación de proposiciones	71
Tabla 6. Alternativas cognitivas	131

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Descripción ruta metodológica	66
Figura 2. Descripción de Taxonomía	69
Figura 3. Descripción de los contextos institucionales	116
Figura 4. Descripción de afectaciones	119
Figura 5. Descripción de alternativas cognitivas	125
Figura 6. Alternativas cognitivas	131

Índice de Anexos

	Pág.
Anexo A. Formato Consentimiento informado	155
Anexo B. Formato Evaluación del Instrumento	158
Anexo C. Entrevista semiestructurada	160
Anexo D. Consentimientos informados firmados	162
Anexo E. Matriz de análisis	182

Introducción

El presente proceso investigativo, lo conforman 5 capítulos, donde el primer capítulo abarca toda la fundamentación teórica, conceptual y metodológica, el segundo capítulo se enfoca en la sistematización de resultados y el vaciado de información, detallando el proceso de recolección y análisis de datos, el tercer capítulo corresponde al análisis y discusión de los resultados obtenidos, el cuarto capítulo presenta las conclusiones del estudio, mientras que el quinto capítulo ofrece recomendaciones orientadas a mejorar las condiciones laborales y emocionales de los trabajadores sociales.

Así, el estudio abordó las afectaciones socioemocionales que enfrentaron los trabajadores sociales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y de las Comisarías de Familia en San Juan de Pasto, en el contexto de su intervención con familias vulnerables. Desde el capítulo 1, se identificó que estos profesionales estuvieron expuestos a una carga emocional considerable, derivada de la atención a dinámicas familiares complejas como la violencia intrafamiliar, el abuso y el abandono, donde dichas situaciones provocaron en los trabajadores altos niveles de estrés, desgaste emocional; pero, a pesar de la gravedad de estos impactos, se destacó una ausencia de estudios previos que profundizaran en las afectaciones psicosociales en esta población, lo que justificó la relevancia de esta investigación.

Importante mencionar que, en la formulación del problema (capítulo 1), se subrayó cómo los profesionales enfrentaron no solo la carga de los casos que atendían, sino también la falta de apoyo institucional adecuado para manejar el impacto emocional de su labor, además de que el estudio se centró en la necesidad de comprender mejor estas afectaciones para mejorar no solo el bienestar de los profesionales, sino también la calidad de las intervenciones con las familias, a lo que la finalidad del estudio fue analizar las afectaciones socioemocionales que experimentaban estos trabajadores y plantear estrategias cognitivas para su manejo adecuado.

También, vale recalcar que se incluyó estudios previos (antecedentes, capítulo 1), tanto nacionales como internacionales, que demostraron la importancia del bienestar emocional de los trabajadores sociales para asegurar un desempeño eficiente en su labor. Además, el marco legal

exploró la normativa colombiana relacionada con la salud mental y el bienestar en el ámbito laboral. Para abordar el problema, la investigación utilizó un enfoque cualitativo, como se explicó en la metodología (capítulo 1), con entrevistas en profundidad aplicadas a diez trabajadores sociales del ICBF y de las Comisarías de Familia.

El capítulo 2, abarca la ruta metodológica que describe el paso a paso implementado en el proceso de sistematización de los, así como la descripción de cómo se diseñó y validó el instrumento de recolección de información, permitiendo captar las percepciones y experiencias de los trabajadores sociales respecto a sus afectaciones emocionales, a lo que el vaciado de información reveló patrones recurrentes, como el agotamiento emocional, la ansiedad y la falta de apoyo institucional, que afectaron tanto la salud mental como física de los profesionales.

Con respecto al capítulo 3, se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de los contextos institucionales donde los trabajadores sociales desarrollaron su labor. Se reveló que las condiciones laborales en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las Comisarías de Familia influyeron de manera determinante en el bienestar emocional de los profesionales. Los participantes señalaron que la sobrecarga de casos, las limitaciones en recursos y la falta de apoyo institucional adecuado contribuyeron significativamente al agotamiento emocional y al desarrollo del síndrome de burnout; además, que la recolección de información permitió evidenciar cómo estas afectaciones repercutieron en su salud física, aumentando los niveles de estrés, ansiedad y, en muchos casos, ausentismo laboral.

Así, a través del análisis también se logró identificar que los trabajadores sociales, al estar constantemente expuestos a situaciones familiares complejas, experimentaron un desgaste emocional prolongado, donde las dinámicas familiares problemáticas, como la violencia intrafamiliar y el abandono infantil, sumadas a las difíciles condiciones económicas y sociales, incrementaron el peso emocional que debían enfrentar, por ende, dicho agotamiento emocional no solo afectó su capacidad para realizar intervenciones eficaces, sino que también deterioró su salud mental y física.

El capítulo 4 presenta las conclusiones del estudio, donde se señala en términos generales que las afectaciones emocionales de los trabajadores sociales en Pasto no eran un fenómeno aislado, sino una consecuencia directa de las condiciones de su trabajo y de la falta de apoyo institucional. La investigación confirmó que la carga emocional prolongada, sin medidas de apoyo adecuadas, resultó en un deterioro considerable de la salud mental de estos profesionales, lo que afectó tanto su rendimiento laboral como la calidad de las intervenciones con las familias.

Por último, en el capítulo 5, se ofrecen una serie de recomendaciones orientadas a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores sociales en el ICBF y las Comisarías de Familia, donde entre las principales sugerencias, se destaca la creación de programas de apoyo emocional y supervisión constante, así como la implementación de talleres para el manejo del estrés y el autocuidado; también se propone que las instituciones proporcionen espacios para la reflexión y el descanso emocional, lo que permitiría a los trabajadores sociales recuperar su bienestar y aumentar su capacidad para llevar a cabo intervenciones más efectivas con las familias.

1. Resumen del proyecto

El Trabajo Social es una de las profesiones que más relación tiene con las conductas y emociones sociales, por ende, se encuentran expuestos constantemente a impactos socioemocionales de tipo personal, casos y situaciones que enfrentan en su campo laboral, generando afectaciones en su salud mental como agotamiento emocional, depresión ansiedad, ausentismo laboral, síndrome de burnout, entre otras. Específicamente, los profesionales que intervienen en casos de familia están inmersos en procesos complejos como sentimientos encontrados, crisis, pérdidas de sentido, etc., que deben ser tratados integralmente; es decir, recibir información, asesoramiento, apoyo, evaluación, y canalización hacia el cambio. En este caso, se hace necesario evaluar las afectaciones socioemocionales a las que se exponen los Trabajadores Sociales en los procesos de intervención con familias, como un aporte a la salud mental y la seguridad laboral de los profesionales, que permita la adecuada toma de decisiones desde la academia, las empresas y la profesión.

En efecto, el presente estudio se realizó bajo una metodología cualitativa, con enfoque fenomenológico, a partir de una entrevista a profundidad aplicada a diez (10) profesionales de Trabajo Social del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Comisarías de Familia que realizan intervención familiar; a lo cual se pretendió develar las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales en el ejercicio de su profesión al momento de intervenir, de realizar asistencias y acompañamientos. De cierta forma se buscó reconocer las motivaciones que tienen los profesionales priorizados, al momento de interactuar con familias, identificar las consecuencias de las afectaciones socioemocionales en su salud física y mental y finalmente plantear alternativas para el adecuado manejo de las afectaciones socioemocionales en procesos de intervención social.

Palabras clave: Trabajo Social, afectaciones socioemocionales, familia, salud mental, intervención

1.1. Descripción del problema

El Trabajo Social es una de las profesiones que más relación tiene con las conductas y emociones sociales. Todos los profesionales de cierta forma se preparan para el adecuado ejercicio de sus funciones, pero se encuentran expuestos constantemente a los impactos socioemocionales como consecuencia de los casos y situaciones que enfrentan en su campo laboral. De acuerdo con el Consejo Nacional de Trabajadores Sociales, hasta 2017 se contaba con 45.747 profesionales en esta área (Consejo Nacional de Trabajo Social, 2018), y no se contaba con estudios detallados y estadísticos de las afectaciones socioemocionales en la perspectiva que presenta Millán et al. (2021) mencionando que, los Trabajadores Sociales pueden enfrentarse a situaciones negativas y elevar el riesgo psicosocial, generando una afectación a su bienestar y su propio rendimiento laboral.

En esta perspectiva, Sonobrio et al. (2022) sostienen que el 74% del total de Trabajadores Sociales están más expuestos a riesgos de integridad física o psicológica derivados de su actividad laboral. El informe determina para el síndrome de Burnout, las afectaciones están con 91%, en exceso de trabajo 80%, para insuficiencia de plantilla, 60%, para situaciones de trabajo inapropiadas con el (63%) y para riesgos sobre la integridad física y psicológica con un 63% del total de la muestra. Así mismo, el último informe de investigación de Mercer- Marsh, Colombia ha sido catalogado con el porcentaje más alto de estrés laboral en Latinoamérica con un 56%. Los trabajadores estudiados han manifestado en un 82% la necesidad de contar con apoyo en salud y bienestar para cumplir apropiadamente con sus funciones (Portafolio, 2022).

En este sentido, una de las razones por las cuales es posible que los profesionales presenten estas afectaciones, se relaciona con la preparación previa, el método de trabajo y respaldo por parte de las entidades para las laboran, la falta de orientación de profesionales asociados a los recursos humanos y el bajo desarrollo de competencias socioemocionales, que permiten promover las capacidades necesarias al momento de enfrentarse a los casos críticos como son los familiares, personales o interpersonales (relación con los colegas).

En efecto, en el ejercicio de la profesión bien sea por la complejidad de los casos o por la falta de capacidades socioemocionales enfocadas al ejercicio de las funciones que desempeña el Trabajador Social, estas situaciones pueden generar afectaciones en la salud mental de los profesionales repercutiendo en algunas situaciones como cansancio emocional, insatisfacción laboral, sobrecarga mental, depresión, burnout, disminución de felicidad, conflictos éticos, entre otros (Carvaca et al., 2022); por lo cual es cada vez más necesario analizar cómo se presentan estas afectaciones, analizar y plantear estrategias basadas en sus necesidades que permiten contrarrestar y prevenir estas circunstancias.

Una de las afectaciones más constantes que se presenta en los Trabajadores Sociales se encuentra es el síndrome de burnout, el cual se relaciona con la carga emocional que presenta el profesional del Trabajo Social al momento de enfrentarse a casos complejos, situación que repercute en la salud mental del trabajador y disminuye su capacidad de respuesta. Al respecto Caravaca et al. (2021), mencionan que “El burnout se entiende como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta como un constructo tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo” (p.179). Siendo así, el Trabajador Social al momento de intervenir en procesos familiares en contextos como Colombia y Nariño, está expuesto a un estrés de tipo emocional muy complejo y en consecuencia se ven afectadas sus emociones, afectos, actitudes y dinámicas sociales, que repercuten en su capacidad de respuesta a sus capacidades laborales, a problemas psicosociales en el trabajo y en casos más críticos, al abandono del trabajo.

En Colombia, a partir de normatividades propuestas por la Constitución Política de Colombia (art, 13, 53), se adoptan diversas iniciativas de control para la promoción y prevención de afectaciones de salud mental, seguridad social salud ocupacional (Ley 1010 de 2006, Decreto 1072 de 2015). A pesar de la importancia de atender las afectaciones socioemocionales a las que están expuestos los profesionales de Trabajo Social en el ejercicio de sus funciones, se evidencia que las empresas no prestan la debida atención a estas situaciones. El incremento del estrés laboral, la depresión y otras afectaciones relacionadas con la salud mental, psicológica y emocional en aumento. Según el Ministerio de Trabajo, las encuestas nacionales de condiciones de salud y trabajo revelaron que “dos de cada tres profesionales manifestaron estar expuestos a factores de

riesgo psicosocial y, entre un 20% y un 33%, manifestaron sentir altos niveles de estrés” (Ministerio de Trabajo, 2019).

Estos datos se complementa con un informe de la revista FORBES (2021), donde se manifiesta que “al menos 60% de los trabajadores colombianos han sufrido estrés, ansiedad y depresión”(párr. 1); desde el 2013 se aumenta las tasas de estrés laboral, ansiedad y depresión; sin embargo, la pandemia generada por el COVID-19, implicó un cambio en las dinámicas de trabajo que trajo como consecuencia que, el 62% de los colaboradores colombianos presentan problemas de ansiedad y depresión asociados al trabajo.

En este sentido, se identificaron diversos tipos de riesgos laborales que enfrentan los trabajadores al realizar sus tareas. Entre los cuales se incluyen los psicosociales, los cuales, según la Organización Internacional del Trabajo (2013, como se citó en Hernández y Carrión, 2021), se definen como características de las condiciones laborales que impactan la salud de las personas mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos, denominados estrés.

Desde otra perspectiva, es importante poner atención a este tipo de riesgos que son los directamente relacionados con la salud mental de los Trabajadores Sociales en el ejercicio de sus funciones, que repercuten en el incremento del estrés laboral, la depresión y otras afectaciones relacionadas con la salud mental que van en aumento y a su vez, generan consecuencias como ansiedad, depresión, estrés, ausentismo laboral, abandono de casos e incluso la renuncia al trabajo. Casillas (2018), sostiene que investigaciones del ámbito laboral “los profesionales de la salud y de ayuda son potencialmente vulnerables al estrés crónico, al desgaste emocional y profesional, al estar en interacción con los problemas psicológicos, sociales o físicos de los sujetos atendidos (Casillas, 2018, párr. 35)”.

Así mismo, en el país, las dinámicas sobre las familias son muy complejas teniendo en cuenta los aspectos sociales, económicos y culturales que afectan a todo el territorio y que repercuten siempre en sus relaciones, siendo esta la base de la construcción del ser humano. De acuerdo con el Mapa Mundial de la Familia (Instituto de Estudios de la Familia, 2019), en Colombia la dinámica familiar sufre afectaciones por el incremento de inadecuadas relaciones de convivencia. A lo que

, se presenta disminución del compromiso y mayor abandono del hogar, un alto grado de violencia intrafamiliar, incremento de niños con un solo padre o madre, distintos miembros de la familia y también difíciles condiciones económicas, de nutrición y escolaridad que atraviesan las familias (Instituto de Estudios de la Familia, 2019).

Con referencia a lo anterior, Colombia tiene una problemática bastante compleja en cuanto a temas de familia, pues diferentes entidades dan parte de la complejidad de la situación. La Procuraduría (2023) menciona que “en el año 2022 se registraron 47.771 casos de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar” (párr. 4). Así mismo, la Defensoría del Pueblo reportó que los niños, niñas y adolescentes presentan una situación compleja de violencia pues hasta septiembre del 2022 se presentaron 27.347 lesiones no fatales por violencia intrafamiliar, intrapersonal y/o delitos sexuales, así mismo se atendieron 42.406 procesos de restablecimiento de derechos por parte del ICBF relacionados con violencia contra NNA, donde 20,703 de estos fueron por violencia sexual (Defensoría del Pueblo, 2022).

A esto se suma la particularidad que tiene nuestro país con el conflicto armado, pues trajo consigo efectos en la dinámica familiar por el desplazamiento forzado que puso en especial vulnerabilidad y marginación a muchas familias, además de exponer a diferentes tipos de violencia intrafamiliar. Un estudio realizado por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2013) y la Organización Internacional para las Migraciones (2013), mencionan que en el marco del conflicto armado los miembros de la familia están expuestos a diferentes formas de violencia como sexual e intrafamiliar, reclutamiento forzado, abandono y principalmente desplazamiento forzado donde se explica que, el desplazamiento tuvo un efecto devastador, transformando significativamente la vida de las personas y las familias afectadas. Esta situación implicó una grave privación de los requisitos esenciales para la vida, como albergue, comida, medicinas, educación, vida comunitaria y medios de subsistencia.

En la ciudad de Pasto, las principales instituciones que ofrecen atención a las familias y que comúnmente son intervenidas por el Trabajador Social son hospitales de primer nivel como el Hospital San Pedro, el Hospital Universitario Departamental de Nariño, Instituciones de carácter gubernamental como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, la Fiscalía General de

la Nación, la división de Infancia y Adolescencia de la Policía Nacional, las instituciones educativas públicas y privadas, así como ONG Internacionales y Nacionales que ejecutan proyectos con familias vulnerables. En los procesos de intervención, son los Trabajadores Sociales, los que se implican en asistencia a las familias y en este ámbito, las afectaciones socioemocionales son las que repercuten en su ejercicio profesional. Es decir, los profesionales vinculados a estas organizaciones del estado que atienden a las familias requieren de su atención personal para favorecer su labor y su desempeño profesional en virtud de los grados de complejidad en los que deben hacer sus intervenciones.

Así mismo, se puede evidenciar en cualquier contexto que, a pesar de que se habla mucho de salud mental, seguridad, riesgos de protección del trabajador, los profesionales están solos al momento de enfrentar estas afectaciones o situaciones de intimidad, emociones o trastornos que en ocasiones no los podrá exteriorizar o darles un manejo ético adecuado. En este sentido fue necesario plantear las preguntas y a la vez comprender ¿Cuáles son las afectaciones socioemocionales de las Trabajadores Sociales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Comisarías de Familia en los procesos de intervención con familias?

1.1.1. Formulación del problema

¿Cuáles son las afectaciones socioemocionales de los Trabajadores Sociales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Comisarías de Familia en los procesos de intervención con familias?

1.2. Justificación

La importancia de la presente investigación tiene fundamento en primer lugar en la necesidad de analizar las implicaciones que el ejercicio del Trabajador Social genera sobre la salud mental y emocional de los profesionales, teniendo en cuenta que es parte de las funciones diarias del mismo atender problemas delicados que hacen parte de las dinámicas sociales del país y del mundo. Así mismo, su pertinencia radica en que se evalúa las afectaciones que tiene los profesionales al intervenir en casos de familia, siendo esta situación poco estudiada anteriormente, aun cuando la

familia es un entorno complejo donde confluyen diferentes problemáticas sociales en las cuales se ve implicado el Trabajador Social, para lograr un adecuado proceso de intervención. Se considera que la investigación es un aporte desde la importancia de la identificación de las afectaciones asociadas a la salud y bienestar emocional que están viviendo los profesionales, y que son escasamente identificadas, por lo cual la investigación es de utilidad para estudiantes y profesionales de Trabajo Social, así como para entidades que tienen dentro de su recurso humano profesionales de apoyo.

En efecto, se demuestra, que dentro de las funciones del Trabajador Social es inevitable la exposición al estrés o al sufrimiento de las personas que intervienen o alteraciones en los profesionales como agotamiento emocional, que inciden en el rendimiento laboral, calidad de la asistencia y servicio, ausentismo o alta rotación laboral, así como un sentimiento o actitud de impotencia, afectación en las relaciones entre profesionales cuando realizan la intervención en grupos y por otro lado manifestaciones somáticas y alteraciones en el sueño, entre otras (Gil, 2003).

Al respecto, en Colombia, se implementan diversas estrategias y acciones para el fomento de la salud mental y la prevención de problemas en el entorno laboral. La gestión del riesgo psicosocial es regulada a través de la resolución 2646 de 2008 y la 2764 de 2022, cuyo propósito es establecer medidas y requisitos mínimos obligatorios para identificar, evaluar, monitorear e intervenir los factores de riesgo psicosocial. Estas normativas también proporcionan directrices a las empresas para evaluar y abordar los factores de riesgo que afectan a los empleados. No obstante, aunque la normativa es exhaustiva, muchas empresas solo cumplen con los requisitos mínimos establecidos o, en algunos casos, no utilizan las herramientas disponibles para evaluar el estado psicosocial de sus trabajadores.

Hay que decir que las medidas mencionadas, son insuficientes para identificar las diferentes afectaciones socioemocionales que, desde la perspectiva de los Trabajadores Sociales, se presentan de acuerdo con los contextos de intervención como es la familia. Por este motivo, la presente investigación fue necesaria por las escasas investigaciones realizadas respecto a las implicaciones que tiene para el trabajador; la intervención en casos que implican a las familias, desde el entendido que la familia es definida por el Consejo de estado como “una estructura social que se construye a

partir de un proceso que genera vínculos de consanguinidad o afinidad entre sus miembros donde las manifestaciones de solidaridad, fraternidad, apoyo, cariño y amor; estructuran y le brindan cohesión a la institución” (como se citó en Ministerio de Justicia 2014, p.5).

Por lo tanto, en esta estructura convergen un sinnúmero de emociones y situaciones dada la importancia de esta relación al ser una base de todos los seres humanos, por lo cual los profesionales están más propensos a empatizar con las dinámicas familiares que encuentren. En este sentido, es necesario mencionar que los colombianos viven el día a día con las presiones emocionales que ejercen las dinámicas sociales del país; aún más, los profesionales que están inmersos en la construcción social como los Trabajadores Sociales. De acuerdo con la Universidad de la Sabana (2019) las principales problemáticas sociales, que los colombianos perciben son la delincuencia e inseguridad (22%), la falta de empleo (17%) y las carencias de políticas de conciliación familiar y trabajo (16%), entre otras.

Por tanto, los profesionales que realizan intervención con familias se enfrentan a múltiples desafíos como: la estabilidad económica, la conciliación de la vida familiar y laboral y el mantener la unión familiar (Universidad de la Sabana, 2019). En efecto, es importante que el Trabajador Social pueda conocer las afectaciones sociales y emocionales a los que están expuestos en el ejercicio de su profesión, pues se convierte en una herramienta valiosa para tomar decisiones en torno a su bienestar personal y laboral, además de ser necesario para realizar y empoderar con mayor efectividad sus actividades laborales.

Es crucial reconocer la importancia de las emociones en el ámbito laboral, especialmente en el campo del trabajo social. Los trabajadores sociales a menudo enfrentan dificultades al manejar las emociones derivadas de los casos que atienden, y en circunstancias experimentan emociones relacionadas con estos casos sin poder expresarlas. Esquivel (2021) menciona que, a pesar de que diariamente experimentamos una multitud de emociones, es difícil definir las. Las emociones se viven, se sienten y se reconocen, pero solo una parte de ellas puede expresarse en palabras o conceptos.

Además, Millán et al. (2021) afirman que los trabajadores sociales desarrollan competencias emocionales para enfrentar las demandas profesionales que afectan su bienestar y rendimiento laboral. Por lo tanto, la investigación se convierte en una herramienta valiosa para ayudar a los trabajadores sociales a desplegar acciones que les permitan gestionar mejor sus emociones relacionadas con el trabajo. La investigación planteó la necesidad de identificar la situación actual de los trabajadores en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Comisarías de Familia de San Juan de Pasto y los procesos de intervención familiar. A través de entrevistas en profundidad, se buscó comprender las afectaciones socioemocionales a las que están expuestos en el ejercicio laboral y, a partir de las experiencias, proponer alternativas para manejar estas afectaciones desde diferentes perspectivas, como la cognitiva, social, emocional, psicológica y física.

De hecho, el estudio brinda un aporte para el programa de Trabajo Social de la Universidad Mariana, para los futuros profesionales del Trabajo Social, así como para las diferentes entidades que realizan intervención con familias, a fin de que puedan comprender las afectaciones que sufren los profesionales y logren afianzar los conocimientos necesarios para realizar una intervención adecuada, así como, este resultado de investigación, sea un insumo para la toma de decisiones acertada y la generación de acciones para prevenir, controlar y mitigar las afectaciones que se presenten en los profesionales de Trabajo Social.

De igual manera, el presente estudio fue de gran importancia para los profesionales de Trabajo Social, En tanto se constituye en su salud mental, cognitiva, psicológica, afectiva y seguridad laboral, así mismo su innovación radica en que se evalúa las afectaciones que pueden tener los profesionales al intervenir en casos de familia, siendo esta situación poco estudiada anteriormente, aun cuando la familia es un entorno complejo donde confluyen diferentes problemáticas sociales en las cuales se ve inmiscuido el Trabajador Social, para lograr un adecuado proceso de intervención. Por tanto, la investigación podrá ser de utilidad tanto para estudiantes y profesionales de Trabajo Social, así como para entidades que trabajan con el sector familia en distintas condiciones.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar las afectaciones socioemocionales de los Trabajadores Sociales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Comisarías de Familia en los procesos de intervención con familias.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir los contextos institucionales donde se desarrolla el proceso de intervención de Trabajo Social con las familias
- Establecer las afectaciones socioemocionales para la salud física y mental de los Trabajadores Sociales derivadas de las funciones en la intervención con familia.
- Plantear alternativas cognitivas para el adecuado manejo de las afectaciones socioemocionales en procesos de intervención social.

1.3.3. Matriz de categorización de objetivos

Tabla 1

Matriz de Categorización de Objetivos

Objetivo Específico	Categorías	Subcategorías	Pregunta orientadora	Técnica	Autores
Describir los contextos institucionales donde se desarrolla el proceso de intervención de Trabajo Social con las familias	Contextos institucionales	Factores externos (medio físico y social) Ambiente socioeconómico Factores internos	¿Cuáles son los contextos institucionales en los que se realiza la intervención del Trabajo Social?	Entrevista a profundidad	(Ramirez I. , 1992; Rueda, 2016)
	Intervención con familias Tipos de intervención	Necesidades familiares (Factores internos y externos) Demandas familiares Intervención directa Intervención indirecta	¿Qué funciones, acciones o procesos realizan los profesionales en la intervención con familias?	Entrevista a profundidad	(Ramirez I. , 1992)
Establecer las afectaciones socioemocionales para la salud física y mental de los Trabajadores Sociales derivadas de las funciones en la intervención con familia	Afectaciones socioemocionales	Agotamiento emocional Despersonalización Cinismo Desempeño laboral	¿Cuáles son las afectaciones socioemocionales para la salud mental, que se presentan a la hora de intervenir con familias?	Entrevista a profundidad	(Escamilla et al., 2008). (Manrique et al., 2021).

Objetivo Específico	Categorías	Subcategorías	Pregunta orientadora	Técnica	Autores
Plantear alternativas cognitivas para el adecuado manejo de las afectaciones socioemocionales en procesos de intervención social.	Alternativas cognitivas	Atención y conciencia	¿Qué alternativas se pueden tener en cuenta para el adecuado manejo de las afectaciones socioemocionales en procesos de intervención social?	Entrevista a profundidad	(Salamanca y Porras, 2019),
		Percepción			
		Representación			
		Lenguaje			
		Resolución de problemas			
		Toma de decisiones			
		Bienestar integral			
	Manejo de afectaciones socioemocionales	Sentido de confianza,		Entrevista a profundidad	(Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022)
		Interacciones sociales positivas			
		Rendimiento y productividad			

1.4. Marco referencial

1.4.1. Antecedentes

Para la ejecución del presente estudio se realizó una búsqueda de diferentes documentos como trabajos de grado y artículos científicos, los cuales presentan relación con la elaboración y desarrollo del presente estudio; así, dichos documentos se los clasifico en el nivel internacional, nacional y regional, y se describen a continuación:

1.4.1.1. Internacionales. En este orden de ideas, a continuación se presentan los antecedentes internacionales que presentan mayor relación con el presente estudio.

El estudio “La competencia emocional como predictora de la felicidad en Trabajadores Sociales”, realizado por Millán et al. (2021), llevó a cabo un análisis descriptivo y correlacional con 105 estudiantes de primer curso y 82 de segundo curso de Trabajo Social de la Universidad de Málaga (España). El objetivo era evaluar el papel predictor de la inteligencia emocional (atención emocional, claridad emocional y reparación de las emociones) en la felicidad subjetiva percibida por los estudiantes de Trabajo Social. Los resultados mostraron que "la claridad emocional y la reparación de las emociones fueron predictores positivos significativos de la felicidad subjetiva, mientras que la atención emocional fue un predictor negativo significativo" (p. 259).

Se concluyó que es esencial fomentar la inteligencia emocional y el manejo de las emociones entre los estudiantes para que puedan enfrentar tanto sus propias frustraciones como las que encontrarán en sus pacientes. Este hallazgo subraya la necesidad de promover la inteligencia emocional y el manejo efectivo de las emociones entre los estudiantes para que puedan enfrentar tanto sus propias frustraciones como las de sus futuros pacientes. Además, destaca la importancia de integrar la formación en inteligencia emocional en los programas educativos de Trabajo Social para preparar de manera más efectiva a los estudiantes para su práctica profesional

Por lo tanto, el aporte de este estudio para la presente investigación se hace evidente en el marco teórico, debido a que los hallazgos sobre la claridad emocional y la reparación de las emociones

como predictores positivos de la felicidad subjetiva permiten fundamentar la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito del Trabajo Social, y además de que dicha información resulto relevante para entender cómo el manejo adecuado de las emociones puede influir en el bienestar de los trabajadores sociales, un aspecto crucial para abordar las afectaciones socioemocionales en el contexto de intervención con familias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Comisarías de Familia.

La investigación “Intervención del sufrimiento, relaciones y estrés traumático secundario en Trabajadores Sociales”, de Casillas (2018), el cual es un estudio de caso que analiza diversas investigaciones relacionadas con trabajadores sociales. Se encontró que “las relaciones simbólicas por reciprocidad y donación guardan correspondencia con la problemática social, impacto emocional y vulnerabilidad del sujeto atendido”. A partir de esto, se evidencian experiencias en las que los profesionales se involucran empáticamente con los pacientes, lo que a veces resulta en una pérdida de objetividad profesional y en el deterioro de su salud mental. El estudio destaca la importancia de la salud mental en los profesionales del trabajo social y la necesidad de desarrollar un modelo de prevención para fomentar el autocuidado de quienes brindan apoyo emocional. Una de las principales contribuciones de esta investigación es la identificación del estrés traumático secundario en los trabajadores sociales, un fenómeno que surge de su empatía y conexión emocional con los pacientes, y que puede llevar a una pérdida de objetividad profesional y a un deterioro de su salud mental, afectando su capacidad para brindar apoyo efectivo.

En este orden de ideas, se recalca que el estudio de Casillas (2018), brindo un aporte a la presente investigación, debido a que pone en manifiesto la relevancia de la salud mental en los profesionales del trabajo social, y además justifica la necesidad de desarrollar modelos de prevención y estrategias de autocuidado, además de sustentar la pertinencia de la presente investigación, que busca no solo identificar las afectaciones socioemocionales de los trabajadores sociales en el ejercicio de sus funciones, sino también proponer alternativas cognitivas que promuevan el bienestar emocional y mental.

También se hace referencia al estudio de Cañibano y Rueda (2017) autores de la investigación “El síndrome de burnout en Trabajadores Sociales de los Centros de Acción Social (CEAS)” en

Valladolid, España. Este estudio cuantitativo recopiló e interpretó información a partir de una encuesta, revelando una prevalencia del 11,53% del síndrome de burnout y una alteración en la organización del sistema y los recursos disponibles, factores que influyen en la aparición de esta condición. Los investigadores concluyeron que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que sufren los trabajadores, especialmente aquellos que prestan servicios a personas y tratan con ellas a diario, como médicos, trabajadores sociales, enfermeros y maestros. Por ende, este estudio aporta valiosa información sobre las acciones y los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores sociales durante su jornada laboral.

Por ende, el estudio de Cañibano y Rueda (2017), se lo toma en cuenta, ya que debido a que sustenta el comprender la alta prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores sociales y cómo este fenómeno se relaciona con el estrés laboral crónico, además de que evidencia que el burnout no solo es una respuesta a la sobrecarga emocional, sino también a las deficiencias en la organización del sistema y en los recursos disponibles; y además refuerza la importancia de analizar las condiciones laborales y los factores de riesgo que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout en los trabajadores sociales.

Otro de los estudios referenciados, corresponde al autor Cerros (2016), titulado “Una mirada hacia las emociones que experimentan los Trabajadores Sociales que atienden enfermos terminales”. Este estudio, se desarrolló bajo la metodología cualitativa a partir de 25 entrevistas en profundidad a Trabajadores Sociales de Guadalajara, Jalisco y Ciudad de México, que trabajaron por más de dos años, en tres instituciones públicas y una privada especializadas en atención a enfermos en etapa terminal, prestando servicios de cuidados paliativos y manejo de dolor. Se encontró que las principales emociones que experimentan los profesionales son la tristeza, el orgullo y la depresión. Además, manifestaron que “ejercen sus labores en un ambiente estresante debido al constante y prolongado contacto con el sufrimiento humano” (p,16), y han perdido los recursos emocionales para enfrentarse al trabajo. Esto es un insumo importante para la presente investigación pues permite tener un vistazo preliminar de las afectaciones de los profesionales de Trabajo Social en otros ámbitos y cómo se pueden estudiar.

Así, el aporte del estudio de Cerros (2016), al presente proceso investigativo es que proporciona una visión detallada de las emociones predominantes en los trabajadores sociales que atienden a pacientes en etapa terminal, como la tristeza, el orgullo y la depresión; además, dicho estudio permitió establecer una base para explorar cómo el contacto prolongado con el sufrimiento humano y el ambiente estresante afectan a los trabajadores sociales, y la identificación de la pérdida de recursos emocionales y el impacto en la salud mental de los profesionales subraya la necesidad de investigar estas dinámicas en otros contextos similares, como el de los trabajadores sociales en el ICBF y las Comisarías de Familia.

Otro de los estudios que se tomó en cuenta fue el de González y Polo (2013), titulado “Riesgos Psicosociales y sus Efectos en el Personal del Sector Salud en Colombia. Un Estudio Comparativo”, en el cual, tomaron en cuenta 3 estudios colombianos y 4 extranjeros de Cuba, Venezuela, México, y España donde analizaron los factores organizacionales, laborales, personales y extralaborales, relacionados con el riesgo psicosocial en el ambiente laboral del sector de la salud, así como consecuencias y efectos. Se encontró que las afectaciones se relacionan con el trabajo en un 53,1% donde se identificaron la alta exigencia laboral, responsabilidades, jornadas laborales, la falta de organización, etc. En sí, este estudio brinda un aporte respecto al ambiente laboral que se puede presentar con los trabajadores.

Así mismo se relacionaron los riesgos personales (37,2%) y extralaborales (10,6%). Se encontró que como consecuencia de estos riesgos se puede producir fatiga, dolores de cabeza, úlceras, trastornos osteomusculares, enfermedades cardiovasculares y otros enfocados a la salud mental como desmotivación, estrés laboral, síndrome de Burnout, ansiedad, aislamiento., agresividad que desencadenan a su vez accidentes de trabajo, bajo rendimiento laboral, absentismo, entre otros. Este antecedente se relaciona con la presente investigación pues se enfoca en los riesgos psicosociales que están afectando a los profesionales de la salud. Sin embargo, la investigación es de tipo general.

Por lo tanto, este estudio se tomó en cuenta, puesto que permitió comprender cómo factores con la alta exigencia laboral, las responsabilidades, las largas jornadas laborales y la falta de organización pueden contribuir a las afectaciones psicosociales, y además subraya la necesidad de

investigar cómo estos factores específicos afectan a los trabajadores sociales en el contexto colombiano, justificando la relevancia de esta investigación para abordar las condiciones laborales y su impacto en el bienestar emocional de los profesionales. También, el estudio de González y Polo (2013), ofrece una comprensión de los riesgos psicosociales en diferentes contextos laborales.

1.4.1.2. Nacionales. A continuación se describen los antecedentes de carácter nacional que presentan mayor relación con la temática del presente estudio.

A nivel nacional, se hace mención del estudio de Riaño et al. (2018), titulado “Las emociones en la intervención de Trabajo Social con niños, niñas y adolescentes en situación de habitabilidad de calle en contextos institucionales de la ciudad de Bogotá”, en el cual, se analizaron las implicaciones metodológicas y emocionales de la intervención del trabajo social con niños, niñas y adolescentes (NNA) en situación de calle dentro de contextos institucionales. El objetivo fue describir los contextos institucionales donde se desarrolla el ejercicio profesional e identificar los aspectos emocionales involucrados en los procesos de intervención del trabajo social. Además, el estudio profundiza en el proceso metodológico al intervenir con NNA en situación de habitabilidad de calle. Este estudio ofrece valiosos aportes sobre la metodología de intervención en la profesión de trabajo social.

El estudio fue de carácter cualitativo con enfoque hermenéutico, a partir de la técnica de entrevista semiestructurada, aplicada a cuatro profesionales en Trabajo Social de las instituciones: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), IPS HBM, Fundación AIMY y la Fundación los Pisingos (Riaño et al., 2018). Aunque en este caso la intención era principalmente entender cómo se realiza la intervención, se evidencia que las emociones y sentimientos que se presentan en el trabajador afecta sus dinámicas personales y sociales por lo cual es preocupante la necesidad del cuidado y autocuidado que merecen los Trabajadores Sociales involucrados.

Por ende, el estudio de Riaño et al. (2018), se tomó en cuenta ya que contribuye a una comprensión más profunda de las metodologías de intervención en el trabajo social, destacando cómo las emociones de los profesionales influyen en su trabajo y en su bienestar general, además de que proporciona una visión detallada de las implicaciones metodológicas y emocionales de la

intervención del trabajo social en contextos institucionales con niños, niñas y adolescentes en situación de calle.

Por otra parte, otro de los estudios que se hace mención es el de Blandón et al. (2017), denominado “La labor del Trabajador Social con familias en situación de desplazamiento forzado en el sector poblado La Calle del municipio de Girardota durante el primer semestre del año 2017”. Como tal, este estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, descriptivo y fenomenológico. Utilizando técnicas de observación, entrevistas y murales de situaciones, se investigó a cuatro familias víctimas y a dos profesionales en trabajo social. Los hallazgos revelaron que las víctimas experimentan una falta de acompañamiento para superar su vulnerabilidad, recibiendo únicamente ayuda económica ocasional. Los profesionales indicaron que los entes gubernamentales comprenden el proceso de subsidios económicos, pero tanto las víctimas como los profesionales reconocen la necesidad de una intervención psicosocial adecuada. A lo que, dicha intervención debería abarcar la restauración de derechos, la reintegración social y la creación de proyectos de vida, además de proporcionar apoyo a los profesionales que trabajan con familias víctimas del desplazamiento forzado, ya que las circunstancias superan muchas veces cualquier formación o capacitación previa. Este estudio subraya la importancia de la intervención del trabajo social en el proceso de apoyo a familias desplazadas.

En este orden de ideas, este estudio aportó una comprensión significativa de los desafíos enfrentados por las familias desplazadas y los profesionales del trabajo social en dicho contexto, además de que destacaron la necesidad de una intervención integral que incluyera la restauración de derechos, la reintegración social y la creación de proyectos de vida, así como el apoyo continuo a los profesionales para enfrentar las circunstancias extremas, y por qué subraya la importancia de mejorar el apoyo psicosocial tanto para las familias como para los trabajadores sociales, lo cual resulta relevante para el análisis de las afectaciones socioemocionales en otros contextos similares.

También, se hace referencia al estudio de Castillo et al. (2017), titulado “Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia)”, en la que se utilizó la “The Nursing Stress Scale” (Escala de Estrés en Enfermería) para evaluar el ambiente físico, psicológico y social en dos hospitales de Cartagena. La investigación incluyó a 156 enfermeros de las áreas de Urgencias,

Cirugía, Consulta Externa, UCI Adulto y Hospitalización. Se encontró que el estrés en estos profesionales está principalmente asociado a factores personales y laborales, como los servicios en los que trabajan y el tipo de contratación que tienen.

Como tal, este estudio aporta conocimientos valiosos sobre los factores sociales y cognitivos que pueden afectar a los profesionales del trabajo social. Las personas con pareja, más de un hijo, que laboran en consulta externa y tienen contrato a término fijo son las más expuestas, además permitió identificar algunas de las afectaciones que pueden tener los trabajadores de la salud, en este caso específicamente del área de enfermería y da un acercamiento a los diferentes instrumentos que existen para la investigación de estas afectaciones.

1.4.1.3. Regionales. En el presente apartado, se presentan los referentes/antecedentes regionales respecto a la temática del presente estudio.

El estudio de Findlay et al. (2019), titulado “Estudio cuantitativo de los factores de riesgo psicosocial en una muestra de 27 colaboradores de una entidad pública en el municipio de Pasto en el año 2019”, se enfoca en evaluar los riesgos psicosociales en la capital nariñense. Este estudio cuantitativo se centró en los funcionarios de la Secretaría General de la Alcaldía de Pasto, utilizando cuestionarios intralaborales, extralaborales y de estrés de la batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, siendo este el único instrumento validado en Colombia. Los resultados revelaron niveles altos de riesgo en el factor intralaboral y niveles medios en el factor extralaboral. Además, se encontró un nivel alto de estrés en ambos factores, intralaboral y extralaboral, abarcando dimensiones conductuales, cognitivas, emocionales y comportamentales. Esta investigación es valiosa ya que ofrece un acercamiento a las evaluaciones de riesgos psicosociales en la ciudad, y proporciona directrices sobre los instrumentos disponibles para la evaluación de estos riesgos en el país, aportando significativamente a la metodología de estudio.

Como tal este estudio se tomó en cuenta, ya que proporciona una comprensión detallada de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, revelando altos niveles de riesgo y estrés tanto intralaboral como extralaboral, lo que ayuda a contextualizar las afectaciones socioemocionales

en el trabajo social y otros contextos similares, y ofrece información sobre los instrumentos de evaluación utilizados en Colombia, lo que enriquece el conocimiento sobre cómo medir y analizar estos riesgos, además de que los investigadores subrayan la relevancia de abordar los riesgos psicosociales y el estrés en el entorno laboral, ya que estos factores afectan significativamente el bienestar de los trabajadores.

Por último, a nivel regional se hace mención al estudio de Acosta (2016), denominado “Es tiempo de destacar la profesión de Trabajo Social en el área de la Salud Mental”, en el cual se realiza una recopilación de información respecto a la práctica del Trabajo Social en la población infantil y juvenil desde el entorno familiar, el conflicto armado entre otros aspectos relevantes de la gestión institucional, la planificación social y las familias de los pacientes, para generar una discusión acerca de cómo se debe afrontar adecuadamente la crisis y la gestión de los casos. El trabajo es realizado por una estudiante de la Universidad Mariana y practicante del Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro por lo cual sus reflexiones son un insumo teórico importante para el desarrollo de la presente investigación. Con respecto a este estudio, nos brinda un aporte respecto a la importancia de la profesión de Trabajo Social.

El estudio de referencia proporciona una visión detallada y contextualizada sobre las complejidades del trabajo social en situaciones difíciles, ofreciendo una perspectiva que enriquece la comprensión de las dinámicas y desafíos que enfrentan los profesionales, y resaltan la necesidad de valorar y destacar la profesión de Trabajo Social, especialmente en áreas críticas como la salud mental, lo cual permite comprender la relevancia de la profesión y la necesidad de apoyo adecuado para los profesionales en el ICBF y las Comisarías de Familia, fortaleciendo la base teórica y práctica de la investigación.

1.4.2. Marco teórico

Tabla 2

Tópicos del Marco teórico

Categorías	Subcategorías	Autores
-------------------	----------------------	----------------

Contextos institucionales	Factores externos (medio físico y social) Ambiente socioeconómico Factores internos	(Ramirez I. , 1992) (Rueda, 2016)
Intervención con familias	Necesidades familiares (Factores internos y externos) Demandas familiares	(Ramirez I. , 1992)
Tipos de intervención	Intervención directa Intervención indirecta	(Ramirez I. , 1992)
Afectaciones socioemocionales	Agotamiento emocional Despersonalización Cinismo Desempeño laboral	(Escamilla et al., 2008). (Manrique et al., 2021).
Alternativas cognitivas	Atención y conciencia Percepción Representación Lenguaje Resolución de problemas Toma de decisiones	(Salamanca y Porras, 2019).
Manejo de afectaciones socioemocionales	Bienestar integral Sentido de confianza, Interacciones sociales positivas Rendimiento y productividad	(Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022)

1.4.2.1.Contextos institucionales

Los contextos institucionales en esta investigación hacen referencia a las diversas condiciones presentes en las instituciones donde los trabajadores sociales ejercen su profesión, donde dichas condiciones influyen en el desarrollo de sus actividades diarias y en el ejercicio de sus funciones, dado que el personal/Trabajador dedica un porcentaje considerable de su tiempo laboral a cumplir dichas funciones (Rueda, 2016). Por ende, visto desde el ámbito institucional, se puede entender

que existen factores internos y externos que afectan a la organización, estos pueden ser de acuerdo con la normatividad ISO 90001:

Se entiende que los factores externos incluyen los aspectos legales, tecnológicos, de mercado, culturales, sociales y económicos, mientras los factores internos son aquellos que se relacionan con los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización.

Desde el ámbito personal, es lógico inferir que existen diferentes factores que se relacionan con cada profesional de acuerdo con su forma de ser y recibir las emociones y sentimientos que pueden incidir en el trabajo, así como otros que se relacionan directamente con sus actividades, tareas, sus compañeros de trabajo y el trabajo en general. Al respecto Torres (1998, como se citó en Cedillo, 2021) menciona que la persona que trabaja en una organización y comparte su espacio productivo con otros, está influenciada tanto por factores internos, como su personalidad, cultura, educación, conocimientos y expectativas, así como por factores externos, donde dichos factores internos incluyen elementos propios de la organización y la interacción laboral con otros, como las presiones de los compañeros y jefes, los cambios tecnológicos, las presiones familiares, los programas de capacitación y las condiciones ambientales, entre otros aspectos de la vida organizacional.

1.4.2.2. Intervención con familias

Ramírez (1992), afirma que la intervención de los trabajadores sociales en los contextos familiares tiene como finalidad mejorar una o varias condiciones de los miembros del grupo familiar, dado que se engranan diferentes aspectos donde el profesional debe recibir y contener emociones y estimularlos de forma tal que la familia pueda retomar o aprender capacidades para vivir adecuadamente, donde el profesional debe tener en cuenta a la hora de intervenir diferentes aspectos, entre los relevantes para la presente investigación.

1.4.2.2.1. Necesidades familiares.

Los investigadores entendemos las necesidades familiares como los problemas o necesidades que se pueden presentar dentro de la convivencia o por el actuar de alguno de sus miembros o bien por las condiciones sociales que puedan afectar a la familia. Ramírez (1992), manifiesta que las necesidades de las familias varían desde su propio significado dependiendo si son definidas por el profesional o por las vivencias propias, dado que las necesidades no son estáticas, sino que los profesionales deben entenderlas de acuerdo con los momentos y situaciones de la familia. Estas se pueden pensar como las necesidades propias de la cotidianidad de la familia que son los factores internos donde se tienen en cuenta los personales y convivenciales, o bien sea factores externos como sociales, territoriales o culturales, que dificultan todo el contexto familiar. Siendo así, las necesidades familiares se pueden definir entre los factores internos, basados en la personalidad de los miembros de la familia, su actuar y sus sentimientos que son (Ramírez, 1992):

- Familias con miembros que padecen enfermedades mentales (particularmente aquellos adultos dependientes de padres ancianos) o trastornos de personalidad.
- Familias con integrantes que son adictos a drogas o alcohol.
- Familias monoparentales.
- Familias con nacimientos prematuros.
- Ocupaciones de los progenitores que incluyen prostitución, mendicidad, desempleo, trabajos con horarios excesivos o nocturnos, o ausencias prolongadas del hogar debido a razones laborales.
- Ruptura de relaciones intergeneracionales dentro de la familia nuclear.
- Progenitores provenientes de familias con conflictos.
- Condiciones sanitarias deficientes.
- Progenitor encarcelado.
- Viviendas con condiciones de habitabilidad inadecuadas o insuficientes.

En este orden de ideas, Ramírez (1992) señala que, además de los factores externos, existen diversos elementos basados en el contexto social, territorial y estatal que impactan significativamente en la sociedad, donde dichos elementos incluyen la ausencia de infraestructuras

y servicios esenciales, la carencia de espacios y recursos culturales para el tiempo libre, y los rápidos procesos de transformación social que afectan la escala de valores, además se observa el desarrollo de la familia nuclear, mientras la familia extensa aún tiene una influencia notable, y a esto se suman los altos índices de desempleo, el desajuste entre las necesidades formativas y los recursos disponibles para la capacitación profesional, y las deficiencias en la preparación para los roles familiares en medio del cambio social, a lo que se destaca la insuficiencia de recursos asistenciales adecuados para atender las necesidades de la tercera edad en poblaciones envejecidas y la falta de comunicación y solidaridad en el tejido social.

1.4.2.2. Demandas familiares.

Se pueden definir como “la petición o solicitud que presenta la familia cuando acude a un servicio y se pone en contacto con el trabajador social” (Ramírez, 1992, p.28). Es decir, se refiere a las diferentes razones por las cuales una persona termina en un proceso de apoyo con un trabajador social. Este aspecto es difícil de definir debido a que las demandas familiares no siempre representan la necesidad de la persona, pues ella misma a veces no es capaz de identificar claramente su problema y es allí donde el trabajador social realiza su intervención. Por ende, Ramírez (1992), refiere que las demandas familiares comúnmente presentadas tienen que ver con:

- “Demandas económicas.
- Solicitudes de información y orientación sobre recursos, así como aclaraciones sobre dudas respecto a recursos y alternativas sociales.
- Problemas familiares enfocados en las relaciones entre los miembros de la familia durante períodos de reajuste de roles y estructuras, tras eventos como una muerte, separación o cambios en el ciclo vital.
- Demandas relacionadas con la violencia intrafamiliar, afectando a mujeres, niños y adolescentes.
- Demandas vinculadas a problemas de vivienda, tales como pagos atrasados, problemas de infraestructura e inhabitabilidad.
- Demandas de empleo (aunque son menos frecuentes de lo necesario, especialmente en servicios sin programas ni vínculos con servicios de contratación laboral).

- Demandas relacionadas con la salud o enfermedades” (p. 30).

1.4.2.3. Tipos de intervención

1.4.2.3.1. Intervención directa. Se entiende por intervención directa la que realiza el profesional inmerso de manera personal en el proceso de apoyo, con una relación frente a frente. En este tipo de intervención se realizan diferentes actividades (Ramírez, 1992) como:

Por lo tanto, es importante destacar que, desde la perspectiva de la profesión de Trabajo Social, clarificar y apoyar implica un abordaje integral y analítico de las circunstancias que afectan al individuo o al grupo familiar. Esta acción busca comprender la situación desde un enfoque realista, identificando los factores que han contribuido a un estado temporal de desorganización. El trabajador social debe evaluar las capacidades y fortalezas de cada miembro, sus interacciones interpersonales y la red de apoyo disponible, además de valorar el acceso y la utilización de recursos comunitarios y sociales. Es esencial delinear las posibles consecuencias de las diferentes alternativas de acción para luego establecer metas específicas y temporales (Ramírez, 1992).

Relacionado con esto, informar y educar, desde el Trabajo Social, se traduce en una función que suple las necesidades de información y promueve la inclusión y el acceso equitativo al conocimiento, lo cual no solo abarca temas legislativos y de derechos, sino que también se extiende a la capacitación en áreas esenciales como la salud, la alimentación, el cuidado infantil y la organización familiar (Ramírez, 1992), donde la labor del trabajador social se centra en transmitir conocimientos prácticos y desarrollar habilidades que fomenten la autonomía de los asistidos, así como en realizar un proceso de reeducación y reinserción social que impulse su desarrollo personal y comunitario.

Asimismo, persuadir e influir a través del consejo es una herramienta clave en la intervención del trabajador social. Al recomendar acciones y estrategias, se busca motivar al asistido a aceptar y adoptar soluciones que beneficien su bienestar, empleando la persuasión con ética y profesionalismo. Este proceso de influencia está estrechamente vinculado con la capacidad de

controlar y ejercer autoridad dentro del Trabajo Social, lo cual implica liderar y estructurar el proceso de intervención, abarcando la gestión eficiente del tiempo y la organización de encuentros, así como la implementación de un contrato o acuerdo que detalle horarios y compromisos (Ramírez, 1999). Este rol también requiere exigir la responsabilidad del asistido en la resolución de sus problemas y fomentar una actitud activa y colaborativa durante el proceso.

1.4.2.3.2. Intervención indirecta.

Es la actividad que realiza el profesional apoyando desde sus actividades laborales, sin necesidad de estar en contacto directo con el afectado. La intervención indirecta es aquella que realiza el trabajador social, con la planificación de acciones, organización del trabajo o acciones en beneficio de la persona que se apoya, sin que haya necesidad de la participación activa del profesional. Entre las actividades que desarrolla el trabajador social se tienen la organización, documentación, planificación de la intervención desde la creación de estrategias para que sean aplicadas en el contexto afectado, colaborar con otros trabajadores sociales, y otras gestiones como contactos, gestiones en organismos e instituciones, redacción de informes, elaboración y procesamiento de encuestas, y otras en apoyo al asistido o un grupo como logística de eventos, animación de grupos, planificación de talleres u otros (Ramírez, 1992).

1.4.2.4. Afectaciones socioemocionales

En el contexto de las afectaciones socioemocionales, uno de los conceptos más relevantes es el síndrome de "quemarse por el trabajo" (burnout). Este síndrome puede definirse como una respuesta a un estrés emocional crónico y se caracteriza principalmente por tres dimensiones:

1.4.2.4.1. Agotamiento emocional. En el contexto de las afectaciones socioemocionales, uno de los conceptos más relevantes es el síndrome de "quemarse por el trabajo" (burnout). Este síndrome puede definirse como una respuesta a un estrés emocional crónico y se caracteriza principalmente por tres dimensiones:

1.4.2.4.2. Cinismo o despersonalización. Este síndrome se desarrolla en respuesta a las altas demandas del trabajo, donde el distanciamiento profesional actúa como una estrategia para manejar el estrés laboral. Inicialmente, este distanciamiento puede ser positivo o funcional, permitiendo al profesional atender los problemas de los usuarios sin comprometerse emocionalmente, pero manteniendo la empatía. Sin embargo, si este distanciamiento se convierte en indiferencia, rigidez en el trato o ignorancia hacia los usuarios, puede afectar negativamente al desempeño laboral. Esto puede llevar a un sentimiento de baja realización personal y, eventualmente, al agotamiento, como resultado de un aumento del cinismo y una disminución de la satisfacción personal.

1.4.2.4.3. Desempeño laboral. El desempeño de un colaborador está estrechamente vinculado con sus actitudes y aptitudes, en relación con los objetivos a alcanzar. Por lo tanto, el desarrollo de habilidades y el conocimiento adecuado permiten al trabajador ser más eficiente y eficaz, facilitando así un excelente desempeño laboral.

Por lo tanto, según Blandón et al. (2017) en el campo del Trabajo Social, la satisfacción laboral se relaciona con cuatro principales bloques de variables

- “Características personales: Incluyen aspectos como edad, género, nivel educativo, entre otros” (p.5).
- “Condiciones laborales: Abarcan el número de clientes, el grado de autonomía, la carga de trabajo, etc.” (p.5).
- “Incentivos laborales: Se refieren a oportunidades de promoción, un buen salario y beneficios económicos adicionales”. (p.5).
- “Relaciones interpersonales: Consideran la supervisión de los superiores y las relaciones con los compañeros de trabajo”. (p.6).

En este punto, desde la perspectiva del Trabajo Social, la satisfacción laboral se entiende como un fenómeno complejo influenciado por múltiples factores interrelacionados. Según Blandón et al. (2017), esta satisfacción se organiza en torno a cuatro bloques principales. Primero, las características personales como la edad, el género y el nivel educativo son cruciales, ya que

influyen en las expectativas y necesidades individuales en el entorno laboral. En segundo lugar, las condiciones laborales, que incluyen el número de clientes atendidos, el grado de autonomía y la carga de trabajo, son vitales para el bienestar laboral de los trabajadores sociales. Un entorno laboral bien estructurado y con recursos suficientes puede fomentar una mayor satisfacción y eficacia en el desempeño de sus funciones, mientras que la sobrecarga laboral puede llevar al agotamiento profesional.

Además, los incentivos laborales, tales como las oportunidades de promoción, salarios competitivos y beneficios económicos, desempeñan un papel esencial en la motivación y el compromiso de los trabajadores sociales. La posibilidad de avanzar en la carrera y recibir un reconocimiento adecuado por su trabajo ayuda a estos profesionales a sentir que sus esfuerzos son valorados. Por último, las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral, tanto con supervisores como con compañeros, son fundamentales para crear un ambiente de apoyo y colaboración, mejorando significativamente la experiencia laboral. Un liderazgo efectivo y relaciones positivas con los colegas proporcionan un sentido de comunidad y respaldo emocional, elementos esenciales para un entorno de trabajo saludable y productivo.

1.4.2.5. Alternativas cognitivas

1.4.2.5.1. Atención y conciencia.

La atención es el proceso mediante el cual dirigimos nuestros recursos mentales hacia aspectos relevantes del entorno o hacia la ejecución de acciones que consideramos más adecuadas entre las opciones disponibles. Se refiere al estado de observación y alerta que nos permite ser conscientes de lo que sucede a nuestro alrededor. A lo que Rivas (2018), hace mención de que dentro de esta función, se identifican cinco procesos distintos:

- “Atención sostenida: Capacidad para mantener de manera continua el enfoque en una tarea o evento durante un período prolongado” (p.8).
- “Atención selectiva: Capacidad para concentrarse en un estímulo específico mientras se ignoran otros estímulos, ya sean externos o internos” (p.8).

- “Atención alternante: Capacidad para cambiar el enfoque de atención de una tarea o norma a otra de manera fluida” (p.8).
- “Velocidad de procesamiento: Ritmo al que el cerebro realiza una tarea, el cual puede variar según la tarea y las funciones cognitivas implicadas “ (p.8).
- “Heminegligencia: Dificultad o incapacidad para dirigir la atención hacia uno de los lados (generalmente el izquierdo), tanto en relación con el propio cuerpo como con el espacio” (p.9).

Rivas (2008) destaca que la atención implica concentración en actividades mentales específicas, como seguir una explicación oral, leer un párrafo de un texto o mantener una conversación. En este sentido, la atención concentra recursos cognitivos en el procesamiento de estímulos informativos provenientes de esas actividades. Además, Smith y Kosslyn (2008) explican que la atención permite centrarse en información específica, incluyendo tanto palabras como señales no verbales o situaciones, y filtrar la información irrelevante, como los ruidos del exterior.

A lo cual, desde el presente proceso investigativo la atención es fundamental para la intervención efectiva y el apoyo a los individuos y familias en crisis. La capacidad de un trabajador social para mantener una atención sostenida y selectiva le permite concentrarse en las necesidades específicas de cada caso, ignorando las distracciones externas, y proporcionar un apoyo más dirigido y eficaz. La atención alternante es crucial en situaciones donde es necesario cambiar rápidamente el enfoque entre diferentes tareas o clientes, asegurando que cada uno reciba la atención adecuada. La velocidad de procesamiento y la capacidad para interpretar y reaccionar rápidamente a las señales verbales y no verbales son esenciales para responder de manera oportuna y adecuada a las necesidades emergentes.

Además, comprender y abordar problemas como la heminegligencia permite a los trabajadores sociales desarrollar estrategias de intervención más inclusivas y empáticas, mejorando así la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En resumen, una atención bien desarrollada y gestionada es un pilar clave en la práctica del Trabajo Social, ya que facilita un servicio de apoyo integral y eficiente.

1.4.2.5.2. Percepción.

Es la capacidad cognitiva del ser humano para recibir, interpretar y comprender las señales del exterior, con el fin de organizarlas por medio de los sentidos. Se considera que la percepción es parte del proceso cognitivo por medio del cual se logra establecer un significado o, dicho de otro modo, procesar toda la información captada por el cuerpo, donde la percepción se considera como la habilidad para seleccionar, organizar e interpretar las sensaciones (Archila y Bermejo, 2017).

También, Feldman (2018) describe la percepción como el proceso mediante el cual se interpretan, organizan e integran los estímulos que llegan desde los órganos sensoriales hasta el cerebro; de igual manera, Zambrano et al. (2024), también señalan que la percepción se puede definir como la forma en que se interpretan los estímulos recibidos del exterior a través de los sentidos.

En este orden de ideas, se menciona que desde la perspectiva del Trabajo Social, la percepción es un componente esencial en la interacción con los individuos y las comunidades, ya que permite a los trabajadores sociales comprender y responder adecuadamente a las necesidades y situaciones específicas de sus clientes. La capacidad para recibir, interpretar y organizar las señales del entorno es crucial para evaluar las circunstancias de los individuos de manera holística y contextual. Esta habilidad permite identificar tanto las fortalezas como las vulnerabilidades, y desarrollar intervenciones que sean culturalmente sensibles y adaptadas a las experiencias vividas por cada persona.

El proceso de percepción, tal como lo describen Archila y Bermejo (2017), Feldman (2018) y Zambrano et al. (2024), implica interpretar e integrar los estímulos sensoriales para crear una representación coherente del entorno. En el ámbito del Trabajo Social, esto se traduce en la capacidad de interpretar señales verbales y no verbales, así como el contexto social y ambiental de los individuos. Esta comprensión profunda y multifacética es vital para desarrollar planes de intervención que no solo aborden los síntomas superficiales, sino que también consideren las causas subyacentes y las dinámicas familiares y comunitarias. De esta manera, la percepción permite a los trabajadores sociales aplicar un enfoque integral y empático en su práctica,

promoviendo intervenciones más efectivas y sostenibles que mejoren el bienestar y la calidad de vida de las personas con las que trabajan.

Desde del ámbito de la psicología cognitiva Vargas (1994), afirma que la percepción se puede considerar como un “proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social” (p.48).

Uno de los tipos de percepción es la percepción auditiva. Según Bravo (2004), esta se refiere a la capacidad de reconocer y discriminar estímulos auditivos (sonidos) e interpretarlos. La percepción auditiva está relacionada con el sonido producido por el movimiento de las moléculas del aire, que resulta de la vibración de un objeto. Estos sonidos son captados por el oído, pasan por el canal auditivo, llegan al tímpano, y luego son amplificados y transmitidos al oído medio. Desde allí, son procesados por la red de interconexiones neuronales y llegan a la corteza auditiva en el lóbulo temporal, donde las neuronas responden a diferentes tipos y patrones de sonido, y algunas también transmiten información específica sobre la ubicación del sonido mediante patrones particulares de disparo (Feldman, 2018).

En cuanto a la percepción táctil, esta se considera la capacidad para integrar y enviar al cerebro información sobre las propiedades de los objetos, como su forma, textura y tamaño. La percepción táctil abarca modalidades sensoriales de la piel, incluyendo tacto, presión, temperatura y dolor. Esta percepción se realiza a través de neuronas receptoras ubicadas a diferentes profundidades de la piel. Al ser estimuladas, estas neuronas transmiten mensajes a las neuronas de la asta dorsal de la médula espinal, que luego envían los mensajes al tálamo y a la corteza cerebral, donde las neuronas responden selectivamente a estas señales (Kandel et al., 2003).

A partir de las anteriores conceptualizaciones, , la percepción se entiende como un proceso cognitivo fundamental encargado del procesamiento de la información, donde dicho proceso implica la organización, interpretación y análisis de los estímulos sensoriales recibidos del entorno, permitiendo a los individuos construir una comprensión de su realidad, y la cual no solo abarca la simple recepción de datos a través de los sentidos, sino que también integra experiencias previas,

conocimientos, expectativas y contextos socioculturales, lo cual influye en cómo se interpreta y da sentido a la información percibida.

1.4.2.5.3. Lenguaje. Según el Ministerio de Educación Nacional, “el lenguaje constituye en una capacidad esencial del ser humano que se caracteriza por tener dos valores, uno subjetivo cuando actúa como herramienta o proceso cognitivo que le permite tomar posesión de la realidad” (Ministerio de Educación, 2006, p.18). Así mismo, se afirma que el lenguaje tiene otro valor social para los individuos, “debido a que le ofrece la posibilidad de afianzarse como persona y conocer la realidad natural y sociocultural de la que es miembro; permitiéndole participar en los procesos de construcción y transformación de esta” (Ministerio de Educación, 2006, p.19).

Teniendo en cuenta lo anterior la importancia del lenguaje dentro de los procesos cognitivos es clara, así como su rol dentro de la sociedad y para la presente investigación dentro de los procesos de intervención en familia dado que implica la comunicación efectiva con los usuarios, que faciliten la comunicación, el intercambio de palabras y la gestión del conflicto.

1.4.2.5.4. Resolución de conflictos. El conflicto se puede considerar como un fenómeno universal que afecta a todos los ámbitos sociales, y que esté ligado indiscutiblemente a la interacción humana, teniendo en cuenta la diversidad de cada persona en cuanto a opiniones, deseos e intereses son inevitables. Teniendo en cuenta esto siempre se habla de la mediación como un método efectivo para resolver diferencias entre las partes (Álvarez et al. 2002).

Dado que el ámbito laboral es uno de los espacios en los que se pasa una gran parte del día, es en este entorno donde pueden surgir conflictos. Según Álvarez et al. (2002), el Trabajador Social, sin importar el ámbito profesional en el que desempeñe su labor, está constantemente en contacto con personas, familias, grupos y comunidades, quienes a menudo enfrentan conflictos en algún momento de sus vidas. En estos casos, las partes en conflicto pueden necesitar la intervención de una tercera persona neutral para alcanzar un acuerdo. Así, el Trabajador Social, en su rol de mediador, se presenta como un medio eficaz para facilitar el acercamiento mutuo y la resolución de barreras.

Por lo anterior, es normal que en este punto los profesionales de Trabajo Social encuentren distintas herramientas de gestión de conflictos, así como lo menciona Jiménez (1986), quien manifiesta que entre las distintas formas de ver el conflicto, existe una que mira este fenómeno como algo normal, deseable y que puede llegar a ser positivo y que se puede ver como algo útil que fomenta el cambio, el interés y previene estancarse, “basados en que tanto las personas como en medio ambiente deben cambiar, adaptándose mutuamente lo que permite el mejoramiento de la calidad de vida del hombre”. (Jiménez, 1986, p. 29).

Por tanto, cuando el trabajador social entiende que el conflicto es inevitable y que su origen es normal en cualquier persona o estructura se percibe como algo integral y se lo aprecia como parte del proceso de cambio y de trabajo con la intervención que se realiza, se logra darle utilidad al conflicto, se aprende a evidenciar la importancia de tratarlo y reconocerlo en cualquier situación para intervenir de manera adecuada (Jiménez, 1986).

1.4.2.5.5. Toma de decisiones. Un buen profesional debe tomar muchas decisiones diariamente, donde algunas de estas decisiones son rutinarias o de poca importancia, mientras que otras pueden tener un impacto significativo en las operaciones de la organización, y las cuales pueden influir en la consecución o no de los objetivos, así como en el cumplimiento de la misión y las metas de la organización; a lo que se recalca que tanto las decisiones acertadas como las erróneas generan aprendizaje (Universidad de León, 2013), por ende es importante aprender de los errores en lugar de castigarse, ya que no hacerlo puede llevar a repetir los mismos errores en el futuro, y la capacidad para tomar decisiones está vinculada con asumir riesgos, ser creativo y buscar soluciones alternativas para problemas o retos nuevos,

En este orden de ideas, dentro de la toma de decisiones, se encuentran las decisiones programadas y no programadas; así, las decisiones programadas son rutinarias o intrascendentes, las cuales se repiten y se gestionan mediante métodos establecidos; ahora bien, la decisión no programada, son las que se toman en poco tiempo olvidando aspectos como la planificación y el proceso (Universidad de León, 2013).

Por lo tanto, la diferenciación entre decisiones programadas y no programadas subraya la importancia del contexto en el proceso de toma de decisiones, debido a que mientras que las decisiones programadas son adecuadas para situaciones rutinarias, las no programadas requieren habilidades como la adaptabilidad y el pensamiento crítico para enfrentar escenarios cambiantes o imprevistos. Por ende, la toma de decisiones efectiva en una organización implica encontrar el equilibrio adecuado entre estos dos tipos, combinando la eficiencia de lo rutinario con la flexibilidad necesaria para lo inesperado.

1.4.2.6. Manejo Afectaciones socioemocionales El bienestar es una experiencia humana que se relaciona tanto con el presente como con el futuro, ya que se basa en la consecución de logros. En este contexto, el bienestar resulta del equilibrio entre las expectativas futuras y los logros actuales, lo que muchos autores denominan satisfacción. Esta satisfacción se manifiesta en áreas clave de la vida, como el trabajo, la familia, la salud, las condiciones materiales de vida, las relaciones interpersonales y las relaciones afectivas y sexuales con la pareja. La satisfacción con la vida se origina a partir de una interacción entre el individuo y su entorno, tanto micro como macrosocial, donde las condiciones materiales y sociales proporcionan oportunidades para la realización personal (Victoria y González, 2000).

La Organización Mundial de la Salud (2022), ha definido que todas las organizaciones deben tener en cuenta para garantizar un entorno seguro y sano, en relación con la salud mental: un medio de vida; un sentido de confianza, propósito y logro; una oportunidad para las relaciones positivas y la inclusión en una comunidad; y una base para establecer rutinas estructuradas; pues lo anterior no solo hace parte de un derecho fundamental, sino que también incrementa el rendimiento y productividad laboral.

Para Ryff (1989, como se citó en Carrasco et al., 2007) el bienestar psicológico hace referencia a la consecución de aquellos valores que hacen a las personas sentirse vivas y auténticas y les permite crecer como personas. De los datos obtenidos en sus estudios encuentra una estructura de seis factores (Díaz et al., 2006, como lo cito Zubieta et al., 2012): 1) Autoaceptación: que refiere a cuando las personas intentan sentirse bien consigo mismas incluso siendo conscientes de sus propias limitaciones; 2) Relaciones positivas con otras personas: implica la necesidad de la gente

de mantener relaciones sociales estables y amigos en quien confiar; 3) Autonomía: tiene que ver con la necesidad de sostener la propia individualidad, de gozar de la autodeterminación, la independencia y la autoridad personal; 4) Dominio del entorno: indica la habilidad de la persona para elegir o crear entornos favorables en los que satisfacer sus deseos y necesidades. Incluye la sensación de control de los acontecimientos y de influencia sobre el contexto; 5) Propósito en la vida: remite a las metas y objetivos que los individuos se proponen y que le dan sentido a su vida; 6) Crecimiento personal: tiene que ver con la motivación para desarrollar potencialidades y capacidades y crecer como persona.

Por su parte, Keyes (1998, como se citó en Blanco y Díaz, 2005) amplía el concepto de bienestar social enfocándose en los aspectos interpersonales de la salud mental. Según su investigación, el bienestar social se puede desglosar en cinco dimensiones clave: 1) Integración social, que evalúa cómo las personas valoran la calidad de sus relaciones con la sociedad y la comunidad; 2) Aceptación social, que se refiere al nivel de confianza y aceptación que se percibe de los demás, incluyendo las actitudes positivas y atribuciones de honestidad y amabilidad; 3) Contribución social, que mide cómo los individuos se sienten útiles y valorados en la sociedad, y si creen que tienen aportes significativos para el bien común; 4) Actualización social, que se basa en la percepción de que la sociedad y sus instituciones avanzan hacia metas que benefician a todos, reflejando confianza en el progreso y el cambio social; y 5) Coherencia social, que implica la percepción de organización y funcionamiento del mundo social, y la comprensión de los eventos que ocurren a su alrededor (Zubieta et al., 2012).

Por ende, respecto al manejo de afectaciones emocionales se hace mención que desde la perspectiva del Trabajo Social, el bienestar es un concepto fundamental que abarca diversas dimensiones de la vida de los individuos y su interacción con el entorno, donde la satisfacción con la vida, como lo mencionan Victoria y González (2000), surge de la interacción entre los logros actuales y las expectativas futuras, manifestándose en áreas como el trabajo, la familia, la salud y las relaciones interpersonales. Este enfoque multidimensional resalta la importancia de un análisis integral del bienestar, donde las condiciones materiales y sociales juegan un papel crucial. Para los trabajadores sociales, entender cómo estas dimensiones interrelacionan es esencial para diseñar intervenciones efectivas que promuevan la realización personal y el equilibrio emocional.

Además, la Organización Mundial de la Salud (2022) enfatiza la necesidad de un entorno seguro y saludable para garantizar el bienestar mental, lo cual incluye factores como un medio de vida adecuado, un sentido de propósito, oportunidades para relaciones positivas y una inclusión comunitaria, donde dicho enfoque subraya la relevancia de crear entornos que no solo aborden las necesidades inmediatas sino que también promuevan la resiliencia y el crecimiento a largo plazo, a lo que desde la profesión de Trabajo Social, esto implica implementar estrategias que fortalezcan la comunidad y proporcionen recursos para que los individuos puedan alcanzar un bienestar sostenible. La creación de rutinas estructuradas y un entorno inclusivo son fundamentales para fomentar un estado de bienestar integral.

Por lo cual, las teorías del bienestar psicológico y social propuestas por Ryff (1989) y Keyes (1998) ofrecen un marco teórico valioso para los trabajadores sociales. Ryff identifica factores clave como la autoaceptación, las relaciones positivas, la autonomía, el dominio del entorno, el propósito en la vida y el crecimiento personal, donde dichos factores permiten a los trabajadores sociales diseñar intervenciones que no solo aborden problemas superficiales, sino que también fomenten un desarrollo personal profundo y sostenido. Por otro lado, Keyes amplía el concepto de bienestar social a través de dimensiones como la integración, aceptación y contribución social, que son esenciales para una convivencia saludable en comunidad, por ende en conjunto, estos enfoques permiten a los trabajadores sociales abordar el bienestar de manera holística, asegurando que las intervenciones sean efectivas tanto a nivel individual como comunitario.

1.4.3.Marco conceptual

Para la elaboración y/o ejecución del presente proceso investigativo fue indispensable brindar un referente conceptual, el cual se describe a continuación.

1.4.3.1. Riesgos Psicosociales. Los factores que pueden generar estrés y afectaciones emocionales en el lugar de trabajo se conocen como peligros o riesgos psicosociales. En 1984, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) definieron estos riesgos como las interacciones entre el entorno laboral, el contenido del trabajo, las condiciones de organización, y las capacidades, necesidades y cultura del trabajador. También

incluyen consideraciones personales externas al trabajo que, dependiendo de las percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento laboral y la satisfacción en el trabajo (OIT, 2016).

De acuerdo con Moreno (2011) los riesgos psicosociales “son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (párr. 23). El autor lo complementa manifestando que estos riesgos son complejos porque amenazan gravemente la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control (Moreno, 2011). Entre las características que hacen complejos estos riesgos se tiene que:

- “Se extienden en el espacio y el tiempo” (p3).
- “Son difíciles de objetivar” (p.3).
- “Afectan a otros riesgos” (p3).
- “Tienen escasa cobertura legal” (p3).
- “Están moderados por otros factores” (p3).
- “Son difíciles de modificar” (p3).

Según la OIT (2016), los riesgos psicosociales son definidos como los aspectos del diseño y la gestión del trabajo, así como sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico. Estos factores estresantes se agrupan de acuerdo con el contenido y el contexto del trabajo (OIT, 2016). A continuación, se presenta una tabla que resume esta información.

Tabla 3

Factores de riesgo psicosocial

Factores de riesgo psicosocial		
Relación	Características	Definición
<i>Contenido del trabajo:</i> vinculados con	Carga de trabajo/ ritmo de trabajo	Exceso o defecto de la carga de trabajo; falta de control sobre el ritmo; niveles elevados de presión en relación con el tiempo

las condiciones y la organización del trabajo	Diseño de las tareas	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos; trabajo fragmentado o sin sentido; subutilización de capacidades; gran incertidumbre
	Horario de trabajo	Trabajo en turnos; horarios inflexibles; horas impredecibles; horarios largos o que no permiten la vida social
	Entorno de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de equipos e instalaciones
Contexto del trabajo: los riesgos psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones laborales.	Función y cultura organizativa	Comunicación pobre; bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal; falta de definición de los objetivos organizativos
	Papel en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones; responsabilidad por otras personas
	Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad; promoción excesiva o insuficiente; salarios bajos; inseguridad laboral; escaso valor social del trabajo
	Latitud de decisión/control	Baja participación en la toma de decisiones; falta de control sobre sus tareas.
	Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social o físico; escasa relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social
	Conciliación de la vida laboral y la personal	Conflicto entre las exigencias del trabajo y las del hogar; escaso apoyo en el hogar; problemas de dualidad de carreras

Nota: la tabla evidencia los diez tipos de factores de riesgo que se dividen en 2 grupos, contenido de trabajo y contexto de trabajo (OIT, 2016).

Así mismo el Ministerio de protección social en la resolución 2646 de (Ministerio de Salud y Protección Social, 2008), define como los factores psicosociales a las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (p.9), por lo cual dentro de la norma plantea como factores que deben evaluarse los siguientes:

1.4.2.6.1. Factores psicosociales intralaborales. Se pueden definir como “las condiciones, características y organización del trabajo que afectan positiva o negativamente tanto la salud física como el bienestar social y emocional de los empleados de una empresa” (Salamanca y Porras, 2019, p.156). Al respecto, la resolución 2646 de 2008 menciona que entre los aspectos intralaborales que el empleador debe tener en cuenta están los siguientes:

- **Gestión organizacional:** Incluye aspectos como el estilo de mando, las modalidades de pago y contratación, la participación en actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para manejar cambios que afectan al personal.
- **Características de la organización del trabajo:** Abarca formas de comunicación, tecnología utilizada, modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.
- **Características del grupo social de trabajo:** Se refiere al clima de relaciones, cohesión, calidad de las interacciones y el trabajo en equipo.
- **Condiciones de la tarea:** Comprende las demandas de carga mental (como velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo), el contenido de la tarea (nivel de responsabilidad, demandas emocionales, especificación de sistemas de control y definición de roles).
- **Carga física:** Involucra el esfuerzo fisiológico requerido por la ocupación, en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas, así como el impacto en el sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.
- **Condiciones del medioambiente de trabajo:** Incluye aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración), químicos, biológicos, diseño del puesto y saneamiento, que pueden agravar o coadyuvar a factores psicosociales.
- **Interfase persona-tarea:** Evalúa la adecuación del conocimiento y habilidades del individuo en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía permitidos, y el reconocimiento y la identificación del individuo con la tarea y la organización.
- **Jornada de trabajo:** Consiste en información detallada sobre la duración de la jornada laboral, existencia o ausencia de pausas (excluyendo el tiempo para comidas), trabajo

nocturno, tipo y frecuencia de rotación de turnos, número y frecuencia de horas extras mensuales, y duración y frecuencia de descansos semanales.

- Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Por lo tanto, se recalca que la información sobre la gestión organizacional y el ambiente laboral es exhaustiva pero carece de un análisis crítico sobre cómo estos factores interactúan y afectan a los empleados, donde la descripción objetiva de aspectos como estilos de mando, comunicación, cohesión del grupo, cargas mentales y físicas, y condiciones medioambientales es útil, pero debería complementarse con reflexiones sobre su impacto real en el bienestar y desempeño de los trabajadores, y además un enfoque que conecte estas variables con estrategias prácticas, como la mejora de la ergonomía, la actualización tecnológica y la promoción de pausas activas, permitiría desarrollar un entorno laboral más saludable y productivo.

1.4.2.6.2. Factores psicosociales extralaborales. La resolución 2646 de 2008 menciona que los factores psicosociales extralaborales están relacionados con:

- Utilización del tiempo libre: Incluye las actividades realizadas fuera del trabajo, como oficios domésticos, recreación, deportes, educación y otros trabajos.
- Tiempo de desplazamiento y medio de transporte: Considera el tiempo y el tipo de transporte utilizado para trasladarse de la casa al trabajo y viceversa.
- Pertenencia a redes de apoyo social: Se refiere a la red de apoyo que incluye a la familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.
- Características de la vivienda: Abarca aspectos como el estrato socioeconómico, si la vivienda es propia o alquilada, y el acceso a vías y servicios públicos.
- Acceso a servicios de salud: Considera la disponibilidad y calidad de los servicios de salud a los que tiene acceso el trabajador.

1.4.2.6.3. Factores psicosociales individuales. Según Moreno y León (2011) estos son “condiciones organizacionales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativos” (p. 8). Estos incluyen:

- Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada que incluye datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo.
- Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.
- Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

A lo cual, desde la perspectiva del Trabajo Social, los riesgos psicosociales en el entorno laboral son un aspecto crítico que requiere una atención especial, debido a que los Trabajadores Sociales deben identificar y evaluar estos factores, ya que su complejidad puede influir significativamente en la salud física, social y mental de los empleados. La capacidad de los trabajadores sociales para intervenir eficazmente depende de su comprensión profunda de cómo estos riesgos pueden extenderse en el tiempo y el espacio, afectando múltiples aspectos de la vida laboral y personal de los trabajadores. Además, es crucial que aboguen por una cobertura legal más amplia y políticas de salud ocupacional que aborden estos riesgos de manera integral.

Además, la identificación de factores de riesgo psicosociales, tanto intralaborales como extralaborales, requiere una evaluación exhaustiva de las condiciones de trabajo y las características personales de los empleados. Factores como la gestión organizacional, las condiciones de la tarea, la carga física y el ambiente de trabajo deben ser cuidadosamente considerados. Los trabajadores sociales deben trabajar para mejorar la comunicación, el apoyo social y las oportunidades de desarrollo profesional dentro de las organizaciones. Asimismo, factores extralaborales como el uso del tiempo libre, las redes de apoyo social y las características de la vivienda también deben ser considerados, ya que pueden tener un impacto significativo en el bienestar general del trabajador.

También, se recalca que los factores psicosociales individuales, incluyendo la información sociodemográfica, las características de personalidad y los estilos de afrontamiento, juegan un papel esencial en la manera en que los trabajadores enfrentan y manejan los riesgos psicosociales, debido a que dichos profesionales deben utilizar herramientas y metodologías adecuadas para evaluar estas características y proporcionar el apoyo necesario para fomentar un entorno laboral saludable. Esto incluye la implementación de programas de formación y capacitación continua, así como estrategias de intervención personalizadas que promuevan la resiliencia y el bienestar integral de los trabajadores.

1.4.3.2. Emociones y competencias socioemocionales. Esquivel (2021) define las emociones como “un impulso que nos invita a actuar” y estas acciones se forman a partir de tres capas que están perfectamente definidas:

- La base que está formada por la esperanza que todos los seres humanos tenemos de sentirnos mejor, por la búsqueda del bienestar.
- Encima de la esperanza está todo lo que el ser humano quiere. Se refiere a los deseos, necesidades y metas de vida.
- Por último, se encuentran las capacidades y las habilidades que el hombre tiene para lograr lo que quiere.

Para la adecuada gestión de las emociones, las personas a lo largo de su vida adquieren diferentes competencias socioemocionales, que de acuerdo con Rendón (2015) se refieren a:

Las actuaciones sociales y emocionales de los sujetos de forma ética en diferentes contextos y situaciones problemáticas. La competencia socioemocional incluye la identificación, interpretación, argumentación y resolución de problemas socioemocionales, integrando valores, conocimientos y habilidades sociales y emocionales que se movilizan en la actuación en la realidad” (p. 240).

La importancia de las habilidades socioemocionales radica en que se fomenta el bienestar emocional, así como la calidad y cantidad de redes interpersonales y de apoyo social; y disminuye la posibilidad de presentar comportamientos violentos o agresivos permitiéndole a las personas

obtener mayores capacidades de rendimiento, alcanzar una mayor satisfacción y bienestar personal e interpersonal, lo cual impacta a su vez, en la obtención de mejores empleos y mejores condiciones de vida (López y Reina, 2012).

López y Reina (2012), Rendón (2015) y otros autores, mencionan a su vez dentro de las competencias emocionales, también relacionadas como las bases de la inteligencia emocional, son las siguientes:

- Autoconciencia: entendida como la capacidad de identificar las fortalezas, debilidades y comportamientos, está relacionado como la autoevaluación realizada para tomar decisiones asertivas.
- Autorregulación. Capacidad para controlar las emociones conforme a una situación (personal, familiar, laboral)
- Regulación Interpersonal. Permite afrontar el contacto con otros y aprovechar las relaciones interpersonales para promover ideas, desde el respeto y la confianza.
- Empatía. Permite comprender efectivamente las necesidades y emociones de los demás, permitiendo que se sientan respetados, escuchados y comprendidos
- Motivación. Representa la voluntad para el cumplimiento de las metas o logros a pesar de los obstáculos.
- Trabajo en equipo. Las actividades realizadas en torno a una meta, realizadas de manera colectiva.
- Resolución de Conflictos. La capacidad de enfrentarse al conflicto y aportar en su mediación efectivamente.

1.4.3.3. Afectación socioemocional. Así mismo, se puede entender como una afectación socioemocional, las situaciones que afectan el clima socioemocional negativamente, es decir cuando una situación enmarcada en un contexto social específico puede generar algún tipo de estrés emocional que afecte la salud y/o el bienestar de una persona, llevándola a experimentar rabia, ansiedad, incluso depresión e incluso a manifestar afectaciones físicas, derivando en enfermedades complejas y en muchos casos puede tener manifestaciones físicas que pueden culminar en alguna enfermedad (Feldman y Blanco, 2006), Al respecto Serrano y Ibáñez (2015),

manifiestan que, entre las consecuencias de las situaciones de alto impacto emocional, para una persona se encuentran:

...cambios neurofisiológicos, tales como taquicardia, rubor, sudoración, sequedad en la boca, neurotransmisores, secreciones hormonales, respiración, presión sanguínea, etc. que repercuten en el afrontamiento de la demanda situacional. También puede experimentar cambios cognitivos como: pensamientos rumiativos, re-experimentación, distorsiones cognitivas y/o pensamientos irracionales que pueden derivar en trastornos de ansiedad, o de estados de ánimo y/o conductas evitativas que al final desemboquen en ausencias al puesto de trabajo (p.464).

1.4.3.4.Riesgos socioemocionales. Entre los efectos más comunes de las afectaciones socioemocionales se encuentran el agotamiento emocional, la distancia mental-despersonalización y cinismo, así como afectaciones en el desempeño laboral. Así mismo se tiene consecuencias en la concepción de la persona, el autoestima y afectación en las relaciones personales externas al trabajo (Serrano y Ibáñez, 2015). Estas situaciones están directamente relacionadas con el síndrome de burnout que de acuerdo con Graue et al. (2021) se caracteriza por:

- Agotamiento emocional, fatiga y depresión.
- Relación de los síntomas con la actividad laboral.
- Predominancia de estos síntomas en los ámbitos mentales y conductuales sobre el cansancio físico.
- Aparición de los síntomas en personas normales sin antecedentes “psicopatológicos”.
- Ineficiencia y pobre desempeño en el trabajo.

Para efectos de la presente investigación se definen las 3 afectaciones más comunes, de acuerdo con Manrique et al. (2021): *Agotamiento emocional*: Se refiere a la “disminución de energía, sentimiento de desgaste emocional y físico, asociados a una sensación de frustración y fracaso” (Barreto y Salazar, 2021), *Cinismo o Despersonalización*. Escamilla et al. (2008) describen el burnout como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia las personas destinatarias del trabajo, lo que denominan despersonalización. Además, incluyen la

indiferencia y actitudes de distanciamiento hacia diversos aspectos del trabajo, incluidos los colegas, como parte del cinismo. *Disminución del desempeño*. Representa la capacidad de cumplir metas y objetivos en el entorno laboral.

A lo cual, desde la perspectiva del Trabajo Social, el análisis de las emociones y competencias socioemocionales revela la importancia de estas habilidades en la vida de los individuos y su impacto en el bienestar general. Esquivel (2021) describe las emociones como impulsos que nos motivan a actuar, y estas acciones se forman sobre la base de la esperanza, los deseos y las capacidades. Sin embargo, es crucial considerar cómo estas emociones pueden ser tanto facilitadoras como obstáculos en el contexto del trabajo social. Las emociones no siempre conducen a resultados positivos; en entornos de alta presión o trauma, pueden exacerbar situaciones de estrés y conflicto, debido a que los Trabajadores Sociales deben ser capaces de identificar y manejar estas emociones de manera efectiva para promover el bienestar y la resiliencia entre sus clientes.

La adquisición de competencias socioemocionales, como lo destacan Rendón (2015) y López y Reina (2012), es fundamental para manejar adecuadamente las emociones y mejorar las relaciones interpersonales. Aunque estas habilidades son cruciales, el desarrollo de competencias como la autoconciencia, la autorregulación y la empatía no siempre se da de manera uniforme entre los individuos. Las desigualdades sociales, el acceso a la educación y los entornos de desarrollo pueden influir significativamente en la capacidad de las personas para desarrollar estas competencias. Por lo tanto, es esencial que los trabajadores sociales no solo fomenten estas habilidades en sus intervenciones, sino que también aboguen por políticas y programas que brinden oportunidades equitativas para el desarrollo socioemocional desde edades tempranas.

Por otro lado, la afectación y los riesgos socioemocionales, como el agotamiento emocional y el síndrome de burnout, representan desafíos importantes que afectan tanto a los individuos como a los colectivos laborales (Serrano e Ibáñez, 2015; Graue et al., 2021). El reconocimiento de estos riesgos es vital para los trabajadores sociales, quienes deben desarrollar estrategias de prevención y manejo del estrés que no solo mitiguen los síntomas, sino que también aborden las causas subyacentes. Es imprescindible que se promueva un equilibrio entre la vida personal y profesional,

y se ofrezca apoyo psicológico adecuado. Al adoptar un enfoque crítico y proactivo, los trabajadores sociales pueden contribuir significativamente a la creación de entornos laborales más saludables, lo que a su vez mejora el bienestar general y la calidad de vida de las personas que atienden. Esto no solo beneficia a los individuos en el presente, sino que también tiene repercusiones positivas a largo plazo en la cohesión social y la productividad.

1.4.3.5. Familia. La Organización Mundial de la Salud (2003), define la familia como “la institución social fundamental que une a las personas vinculadas por nacimiento o por elección en un hogar y una unidad doméstica. La familia es el entorno donde se establecen por primera vez el comportamiento y las decisiones” (p.3)

Así mismo, en Colombia en primer lugar desde la Constitución Política de 1991, afirma que, la familia es la institución básica de la sociedad (art. 5°), a la cual el Estado y la sociedad deben garantizar su protección integral (art. 42). Adicionalmente, la ley 1396 de 2009, define la familia como el núcleo fundamental de la sociedad que se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla (Congreso de la República, 2009).

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es una de las principales instituciones al cuidado de la familia en Colombia, por tanto, ha definido la familia en múltiples ocasiones. En el 2008, manifestó que:

La familia es una unidad ecosistémica de supervivencia y de construcción de solidaridades de destino, a través de los rituales cotidianos, los mitos y las ideas acerca de la vida, en el interjuego de los ciclos evolutivos de todos los miembros de la familia en su contexto sociocultural” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2008, p. 65).

También, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2013) menciona que “la familia se define como la unidad más básica de la sociedad, y en ella, se genera el desarrollo de valores, objetivos de vida e identidades, que permiten la adaptación del individuo a la sociedad” (p.5). La

misma entidad plantea en el Lineamiento Técnico para la Atención de la Primera Infancia (ICBF, 2021) que la familia:

Es una compleja red de relaciones permanentes y estables, basada en el lazo afectivo y en las funciones y roles de sus miembros, que proporciona a sus integrantes experiencias que contribuyen a su desarrollo e identidad individual y social, así como a la construcción de formas de ver el mundo y de vincularse a él mediante la adquisición de los elementos de la cultura en la que está inscrita. (p.10).

Así, desde la perspectiva del Trabajo Social, la familia se reconoce como la unidad fundamental de la sociedad, siendo el primer espacio donde se forman comportamientos y decisiones vitales. La definición proporcionada por la OMS y respaldada por la legislación colombiana resalta la importancia de la protección integral de la familia por parte del Estado y la sociedad, reflejando su papel central en la cohesión social y el desarrollo individual. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) subraya la complejidad de las relaciones familiares y su impacto en el desarrollo y la identidad de sus miembros, destacando la familia como una unidad ecosistémica que sostiene la supervivencia y la solidaridad a través de rituales y prácticas cotidianas. Sin embargo, desde una mirada crítica, es esencial que los trabajadores sociales consideren las diversidades y dinámicas familiares contemporáneas, que no siempre se ajustan a la definición tradicional de familia, y aboguen por políticas inclusivas que reconozcan y apoyen todas las formas de estructura familiar, donde dicho enfoque inclusivo es crucial para abordar las necesidades de familias monoparentales, extendidas, y aquellas formadas por decisiones personales más allá del matrimonio heterosexual, garantizando así una protección y apoyo que reflejen la realidad social actual.

1.4.3.6. Trabajo social. El Trabajo Social es definido por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (International Federation Of Social Workers, 2003), como:

Una profesión práctica y una disciplina académica que reconoce que los factores históricos, socioeconómicos, culturales, geográficos, políticos y personales interconectados sirven como oportunidades y/o barreras para el bienestar y el desarrollo humano. Las barreras

estructurales contribuyen a la perpetuación de las desigualdades, la discriminación, la explotación y la opresión. (párr. 5)

De acuerdo con la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (IFSW, 2023) la práctica del Trabajo Social consiste en la intervención en los puntos donde interactúan las personas de acuerdo con su entorno. La intervención del Trabajo Social incluye diferentes practicas donde se incluyen “diversas formas de terapia y asesoramiento, trabajo en grupo y comunitario, la formulación y análisis de políticas, y las intervenciones políticas y de apoyo” (párr. 16).

Barranco (2004), a su vez menciona que “la intervención profesional de los Trabajadores Sociales parte del objeto de la disciplina, que está centrado en situaciones de dificultad de las personas y los obstáculos del medio social que limitan o impiden el desarrollo humano” (p. 82). Por lo anterior, la autora menciona que la intervención del trabajador es necesaria para mejorar, transformar y/o superar las dificultades que presente, así como fortalecer sus capacidades, teniendo efectos positivos a nivel individual, grupal y comunitaria y por ende en la sociedad.

1.4.3.7. Tipos de intervención. De acuerdo con Ramírez (1992), existen dos tipos de intervención:

1.4.3.7.1. Directa: Se refiere a la intervención que se realiza a la persona frente a frente (Ramírez, 1992), donde se realizan acciones como:

- **Clarificar-apoyar:** analizar los diferentes aspectos de la situación para percibirlos de forma realista.
- **Informar-educar:** Subsanan carencias de información en distintos ámbitos como legislación, derechos, organismos existentes, ayudas e informar sobre aspectos que nutran a la familia.
- **Persuadir a través del consejo:** recomendaciones para ayudar al asistido a sobreponerse a los problemas

- **Controlar- ejercer la autoridad:** establecer un orden en el proceso de apoyo, manejo del tiempo y exigencia al asistido de sus responsabilidades y colaboración para la resolución de problemas
- **Crear nuevas oportunidades:** ampliar el horizonte relacional de los asistidos, permitiéndoles el acceso a nuevas experiencias que generen satisfacción
- **Estructurar una relación de trabajo con el asistido:** medios necesarios para lograr con éxito el cambio que se propone.

1.4.3.7.2.Indirecta: “son las que realiza el Trabajador social fuera de la relación personal con el asistido, con el fin de organizar su trabajo, planificar acciones que se realizarán posteriormente y también acciones en beneficio del asistido, pero sin la participación activa de éste.” (Ramírez, 1992, p.30). en este tipo de intervención se llevan a cabo las siguientes acciones:

- **Organización y documentación:** consiste en administrar el tiempo de trabajo, el espacio y los conocimientos que se poseen.
- **Planificaciones de intervenciones directas:** consiste en organizar acciones previas al comienzo de un proyecto de intervención, especialmente en el trabajo de grupo.
- **Intervención en el entorno del asistido:** el objetivo es modificar la situación ambiental del asistido, ampliar su inserción social y modificar la actitud que tienen respecto a él personas significativas.
- **Colaboración con otros trabajadores sociales:** el objetivo es conseguir una mayor atención y seguimiento del asistido.

1.4.3.8. Intervención con familias. Específicamente, respecto a la intervención en el ámbito familiar, Parra y Torralba (2012) la intervención de los Trabajadores Sociales está encaminada a generar cambios en los más grandes y complejos contextos sociales, por lo tanto es a partir de las intervenciones a grupos familiares donde se realizar sensibilizaciones e intervenciones de gran importancia en el ámbito social y se promueven cambios de relevancia para la generación de políticas sociales encaminadas al bienestar social de las comunidades.

Así mismo, Ramírez (1992), menciona que la atención a las familias inicia cuando el Trabajador social genera la primera relación con la familia y su situación, que se puede encaminar de acuerdo con la identificación y localización de sus dificultades, así como sus recursos desde 2 ámbitos:

1.4.3.8.1. Necesidades familiares: Se refiere a las actitudes, recursos, estabildades, referencia cultural o diferentes contextos que generan alguna situación de riesgo, y puede ser determinada por factores internos o externos (Ramírez, 2019), los cuales se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 4

Factores internos y externos

Factores externos	Factores internos
<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de infraestructuras y servicios. • Falta de servicios para el tiempo libre y de recursos culturales. • Sociedad en proceso acelerado de transformación. Modificación de la escala de valores. • Desarrollo de la familia nuclear cuando aún ejerce un importante poder de influencia la familia de origen (familia extensa). • Índices altos de desempleo. • Inadecuación entre necesidades formativas y recursos disponibles para la formación y la capacitación profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura rígida familiares que entran en contradicción con los calores emergentes. • Injerencia de las familias de origen en las nucleares. • Deficiencias formativas para el desarrollo de las capacidades (profesionales, intelectuales, ocupacionales, culturales...). • Desfase entre los modelos educativos de los padres con respecto a los hijos. • Matrimonios mayores con menores a su cargo. • Familias con enfermos mentales (mayor riesgo en enfermos mentales adultos dependientes de padres ancianos) o trastornos de la personalidad. • Familias con toxicómanos y alcohólicos. • Familias monoparentales. • Familias prematuras. • Ocupación de los progenitores.

Factores externos	Factores internos
<ul style="list-style-type: none">• Deficiencias formativas para el desarrollo de los roles familiares en el contexto del cambio social.• Falta de recursos asistenciales adecuados para atender las necesidades de la tercera edad, derivadas del progresivo envejecimiento de ciertas poblaciones.• Falta de comunicación y solidaridad en el tejido social.	<ul style="list-style-type: none">• Prostitución y mendicidad, parados o desempleados, horarios de trabajo excesivo o nocturno. Estancias prolongadas en otros lugares distintos a la residencia, por causa laboral.• Ruptura de relaciones intergeneracionales en la familia nuclear.• Progenitores procedentes de familias conflictivas.• Condiciones de sanidad deficientes.• Progenitor en la cárcel.• Malas condiciones de habitabilidad: vivienda infradotada

Nota: los factores externos e internos se toman con base en el artículo de Ramírez (1992) denominado “El trabajo social familiar”

1.4.3.8.2.Demandas familiares: Se refiere a las solicitudes o peticiones de apoyo que realiza la familia al momento de recurrir al apoyo por parte de un Trabajador Social, (Ramírez, 2019), entre las cuales se demandan principalmente las siguientes:

- Demandas económicas.
- Demandas de informaciones varias y orientación de recursos. Asimismo, clarificación de dudas respecto a recursos y alternativas sociales.
- Problemas familiares, centrados en la relación entre los miembros de la familia en momentos de reajuste de los roles y las estructuras del grupo familiar después de una muerte, una separación o cambio en su ciclo vital.
- Demandas referidas a problemas de viviendas, tales como pago de atrasos, problemas de infraestructura, inhabitabilidad.
- Demandas de trabajo
- Demandas referidas a la salud o a las enfermedades.

Así, bajo dichos conceptos se recalca que la intervención en situaciones de dificultad es fundamental para abordar las barreras estructurales que perpetúan desigualdades, discriminación y opresión. La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (IFSW, 2003) describe esta profesión como una disciplina que interviene en los puntos donde interactúan las personas con su entorno, utilizando diversas formas de terapia, asesoramiento y trabajo comunitario. Sin embargo, aunque estas intervenciones directas son vitales para el apoyo inmediato, es crucial considerar la capacidad del sistema de Trabajo Social para realmente transformar las estructuras que generan estas desigualdades. A lo cual, se hace necesario reflexionar sobre si las prácticas actuales son suficientes para producir cambios sistémicos o si a menudo sólo mitigan los síntomas sin abordar las causas subyacentes de los problemas sociales.

Además, los tipos de intervención, tanto directa como indirecta, propuestos por Ramírez (1992) reflejan la diversidad de prácticas en el Trabajo Social. Si bien la intervención directa, que incluye acciones como clarificar, apoyar, informar y educar, proporciona un apoyo inmediato a los individuos en crisis, cabe preguntarse hasta qué punto estas acciones pueden ser sostenibles sin un cambio estructural a nivel organizacional y político, donde la intervención indirecta, que se centra en la organización y planificación de acciones a largo plazo, es igualmente importante, pero a menudo recibe menos atención y recursos. Un enfoque crítico debe cuestionar la efectividad y la implementación de estas intervenciones indirectas en las políticas de bienestar social y su capacidad para lograr un cambio duradero.

También, la intervención con familias es un aspecto crucial del Trabajo Social, ya que la familia es vista como la unidad básica donde se desarrollan los valores, objetivos de vida e identidades (ICBF, 2008; 2013). Sin embargo, es fundamental que los trabajadores sociales no se limiten a las estructuras familiares tradicionales y reconozcan las diversas configuraciones familiares existentes. La normativa actual puede estar desactualizada y no reflejar las realidades sociales contemporáneas, lo cual limita la eficacia de las intervenciones. Además, es necesario cuestionar si las políticas y programas existentes realmente empoderan a las familias o simplemente las hacen dependientes del apoyo institucional.

1.4.4.Marco contextual

La presente investigación se realizó en la Ciudad de San Juan de Pasto, capital del departamento de Nariño, la cual se encuentra en la región Andina del suroccidente colombiano a 2.527 msnm (Alcaldía de Pasto, 2020). En la ciudad la formación profesional de Trabajo Social se imparte principalmente en la Universidad Mariana, por lo cual la oferta de profesionales en la ciudad es amplia. De acuerdo con Belalcázar y Moncayo (2015) los egresados de esta profesión en el departamento de Nariño tienen cargos operativos y administrativos, desempeñándose en los sectores educativos y de salud, donde se profundiza en intervención con familia, comunidad educativa y salud, y quienes afirman que:

El Trabajador Social está interviniendo de manera prioritaria en las problemáticas que aquejan a la familia nariñense a nivel de las relaciones familiares, decrecimiento de valores, como el respeto, dignidad, solidaridad, posicionamiento de la mujer en el mercado laboral, estrés, falta de comunicación, infidelidad, inadecuadas pautas de crianza, desequilibrios económicos, violencia intrafamiliar (p. 180)

En la ciudad de Pasto, la principal entidad encargada de realizar intervenciones con familia es el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), que tiene 3 sedes en la ciudad de Pasto, su sede principal en la Carrera 3A con calle 23 Esquina B/Mercedario y dos Centros Zonales ubicados en la Calle 20 # 38 - 63 Av. los Estudiantes y en la Carrera 24 # 16 - 19 Ed. Continental (ICBF, 2022). El Instituto ICBF, “trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia, el fortalecimiento de los jóvenes y las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos” (ICBF, 2022).

De acuerdo con el Código de Infancia y adolescencia ley 1078 del 2018, dentro de las funciones que ejerce el Trabajador Social al interior del ICBF se encuentra “la participación en los Comités de Adopciones del ICBF y de las instituciones autorizadas” (Congreso de la República, 2018). Así mismo, la Sentencia C-505/14 de la Corte Constitucional (2014) menciona que, desde su formación profesional y capacidad de análisis, la labor del Trabajador social “consiste en

determinar las condiciones de idoneidad de las familias adoptantes, con el fin de garantizar a los niños, niñas y adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para restablecer sus derechos”. Así mismo, al interior de la entidad, la Corte Constitucional (2014) encuentra que:

La intervención del Trabajador Social con los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo protección del Estado a través del proceso administrativo de restablecimiento de derechos se orienta inicialmente a acompañar e incidir en la transformación de las condiciones socio familiares y culturales del grupo nuclear o de origen de los menores de 18 años. (párr. 46)

Por otra parte, en la ciudad de Pasto se encuentran 3 Comisarías de Familia a cargo de los procesos complejos y de protección que puedan ocurrir en torno a la misma. La Comisaria 1° ubicada en la casa de justicia Calle 14 # 30-25 B/ Bombona, la Comisaria 2° que se encuentra en la calle 21B # 2-28 B/ Santa Bárbara y la Comisaria 3° en la Mz G Casa 24 B/ Nuevo Aranda calle 1. Estas instituciones cobran relevancia en la investigación puesto que la ley 1098 de 2006, menciona en su artículo 86 que entre los profesionales que integran las distintas comisarías de familia del orden municipal se encuentra un Trabajador Social (Congreso de la República, 2006). Así mismo, en la Sentencia C-505/14 de la Corte Constitucional (2014) el Departamento Administrativo de la Función Pública explica que:

La intervención de un profesional en Trabajo Social, en desarrollo de sus competencias puede comprender la realidad en la que está inmerso el menor de edad, buscar la recuperación de la familia, reconocer su importancia en la sociedad, así como defender y proteger los derechos de cada uno de los integrantes del grupo familiar, en especial, de los menores de 18 años. (párr. 35)

1.4.5. Marco legal

La Resolución 2646, establece directrices y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo continuo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, así como para la determinación del origen de las patologías relacionadas con el estrés ocupacional (Ministerio de Salud y Protección Social, 2008).

La ley 1562 de 2012, emitida por el Congreso de Colombia, modificó el Sistema de Riesgos Laborales y estableció nuevas disposiciones en materia de Salud Ocupacional, definiendo y regulando accidentes, enfermedades laborales, incapacidades y pagos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), entre otros aspectos, así como acciones y servicios de promoción y prevención (Congreso de la República, 2012).

La ley 1616 de 2013, sancionada el 21 de enero, conocida como la Ley de Salud Mental, tiene como objetivo garantizar el pleno derecho a la salud mental de los colombianos, con un enfoque prioritario en la población infantil y adolescente. La ley establece lineamientos para la promoción de la salud mental, la prevención de trastornos y la atención integral dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Congreso de la República, 2013).

La resolución 1841 de 2013 del Ministerio de Salud adoptó el Plan Decenal de Salud Pública, incorporando la dimensión de Convivencia y Salud Mental como eje prioritario. Propone que, para el año 2021, el 100% de los departamentos y municipios del país adopten y adapten la Política Pública Nacional de Salud Mental conforme a los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

El Decreto 1443 de 2014 del Ministerio de Trabajo establece las disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) (Ministerio de Trabajo, 2014).

Finalmente, la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio de Trabajo adopta una batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, una guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de dichos factores y sus efectos en la población trabajadora, proporcionando lineamientos y herramientas para identificar, prevenir e intervenir en las afectaciones psicosociales en las empresas (Ministerio de Trabajo, 2022).

Adicionalmente, se considera la Ley 53 de 1977 (Congreso de la República, 1997) y el Decreto 2833 de 1981 (Ministerio de Trabajo, 1981), que regulan el ejercicio profesional del Trabajador Social.

1.4.6. Marco ético

Dentro de los elementos éticos, el consentimiento informado es primordial, permitiendo a los participantes recibir información clara y detallada sobre la investigación, la importancia de su participación y el manejo de la información personal. Este proceso aseguró que los participantes puedan tomar una decisión voluntaria sobre su involucramiento.

En este sentido, para la presente investigación, se contó con la aprobación por consentimiento informado de 10 Trabajadoras Sociales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las Comisarías de Familia, En este caso, 3 trabajadores del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) adscritos al Centro Zonal 1 (2 mujeres y 1 hombre, con edades comprendidas entre los 30 y 45 años), 3 trabajadoras del Centro Zonal 2 (todas mujeres, con edades entre los 28 y 40 años) y 2 trabajadoras del Centro Zonal 3 (ambas mujeres, con edades entre los 35 y 50 años). Además, participaron 2 profesionales adscritos a la Comisaría Primera, Segunda y Tercera de Familia (1 hombre y 1 mujer, con edades de 32 y 47 años, respectivamente).

Además, se tomó como referencia la Política de Ética de la Investigación, Bioética e Integridad Científica, establecida por el Ministerio de Ciencias (2018). Esta política proporciona lineamientos mínimos para todos los actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI), promoviendo la realización de procesos investigativos bajo principios éticos de honestidad, transparencia, rigor, justicia, veracidad, validez y confianza.

El Ministerio de Salud, en su resolución 8430 de 1993, establece normas para la investigación en salud. Según esta resolución (Ministerio de Salud y Protección Social, 1993):

- Artículo 4: La investigación en salud incluye acciones para conocer procesos biológicos y psicológicos, las causas de enfermedades, la prevención y control de problemas de salud, el impacto del ambiente en la salud, y la evaluación de técnicas y métodos para la prestación de servicios de salud.
- Artículo 5: En toda investigación con seres humanos, debe prevalecer el respeto a su dignidad, derechos y bienestar.

- Artículo 6: La investigación con seres humanos debe seguir principios científicos y éticos, asegurar la seguridad de los participantes, y contar con el consentimiento informado por escrito del sujeto o su representante legal, salvo las excepciones establecidas.
- Artículo 8: La privacidad del individuo debe ser protegida, identificándolo solo cuando sea necesario y con su autorización.
- Artículo 10: Los investigadores deben identificar los riesgos a los que estarán expuestos los sujetos de investigación.

De acuerdo con el Artículo 11, las categorías de riesgo de investigación incluyen la investigación sin riesgo, definida como estudios que emplean técnicas y métodos documentales retrospectivos sin intervenir o modificar intencionadamente variables biológicas, psicológicas o sociales de los individuos. Esto incluye revisiones de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros métodos similares, siempre y cuando no se traten aspectos sensibles de la conducta de los participantes (Ministerio de Salud y Protección Social, 1993).

1.5. Metodología

1.5.1. Paradigma de investigación

En la presente investigación, se utilizó el paradigma cualitativo, el cual se caracteriza por centrarse en la comprensión profunda de los fenómenos sociales desde la perspectiva de los participantes, buscando captar el significado subjetivo de sus experiencias. Este enfoque se adecuó al propósito del estudio, que fue analizar las afectaciones socioemocionales que enfrentaban los profesionales del Trabajo Social, en los procesos de intervención en casos de familia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Comisarías de Familia de san Juan de Pasto.

El paradigma cualitativo se fundamenta en la idea de que la realidad es construida socialmente y, por lo tanto, es múltiple y dinámica. Este enfoque permitió explorar cómo los profesionales del

Trabajo Social interpretan y vivencias las experiencias de intervención en contextos institucionales, lo cual resultó crucial para identificar los riesgos de afectaciones socioemocionales a los que se exponen los Trabajadores Sociales. Al posibilitar la recolección de datos no estandarizados, como entrevistas en profundidad, grupos focales y observación, este paradigma facilitó la obtención de una comprensión detallada de los sentimientos, pensamientos y significados atribuidos por los participantes a sus experiencias cotidianas (Hernández et al., 2014).

De acuerdo con Hernández et al. (2014), "los estudios cualitativos utilizan la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación" (p. 7). En este sentido, el enfoque cualitativo no buscó generalizar resultados, sino profundizar en la complejidad del fenómeno de estudio, permitiendo una interpretación flexible y contextualizada de los riesgos psicosociales y sus efectos socioemocionales en los profesionales del Trabajo Social. La elección de este paradigma se justificó por la necesidad de comprender cómo los profesionales perciben y manejan las tensiones emocionales y psicológicas que emergen en su práctica diaria, aportando una visión más rica y matizada del problema en cuestión.

En efecto, al optar por un paradigma cualitativo, se buscó trascender las estadísticas y adentrarse en la experiencia subjetiva de los Trabajadores Sociales. A través de este objetivo, se pudo explorar en profundidad cómo los profesionales construyen significados a partir de las situaciones que enfrentan en su práctica diaria, permitiendo así identificar las particularidades de cada contexto y las dinámicas interpersonales que influyen en su bienestar emocional. Esta aproximación, siguiendo las premisas de Hernández et al. (2014), permitió flexibilizar la comprensión del fenómeno, yendo más allá de categorías preestablecidas para construir un conocimiento contextualizado y sensible a la complejidad de la realidad social laboral que asumen los Trabajadores Sociales cuando interviene a familias en crisis, familias víctimas del conflicto armado o familias vulnerables.

1.5.2. Enfoque de investigación

Se seleccionó el enfoque interpretativo hermenéutico, el cual se centró en la comprensión profunda y contextualizada de las experiencias humanas, teniendo en cuenta las percepciones, motivaciones, lenguajes y miradas subjetivas de los Trabajadores Sociales en relación con las afectaciones socioemocionales manifestadas durante las intervenciones con familias. Este enfoque se fundamentó en la premisa de que todo acto de interpretación estaba influido por la comprensión previa del investigador y por el contexto en el que se producía, lo que permitió analizar fenómenos sociales complejos de manera holística.

Según Quintana y Hermida (2019), en el enfoque hermenéutico, el investigador necesita tener una comprensión previa de la situación para abordar el fenómeno estudiado, tratando las diferentes partes o aspectos del problema como un todo interconectado, en el que cada componente se estudiaba y analizaba de manera integrada. Este enfoque buscó no solo describir, sino interpretar el significado de las acciones, pensamientos y emociones de los individuos en su contexto particular, convirtiéndose en una herramienta esencial para explorar la subjetividad inherente a las prácticas de los Trabajadores Sociales.

El enfoque hermenéutico permitió que el investigador se aproximara a las realidades vividas por los participantes, comprendiendo cómo estos interpretan y dan sentido a sus propias experiencias. Esta perspectiva fue particularmente valiosa en estudios donde los significados no eran evidentes o estaban profundamente enraizados en las experiencias personales y culturales de los sujetos, como fue el caso de las intervenciones de los Trabajadores Sociales con familias. A través de este enfoque, se facilitó una comprensión más profunda de cómo estos profesionales perciben las afectaciones socioemocionales derivadas de su labor, proporcionando una visión integral y contextualizada del fenómeno en estudio.

La hermenéutica, al propiciar una relación dialógica entre el investigador y los participantes, permitió construir un conocimiento pertinente para dar respuesta al objetivo general y buscar algunas alternativas a la problemática planteada. En este sentido, los Trabajadores Sociales no fueron considerados meros objetos de estudio, sino sujetos activos que construyeron desde sus

relatos y expresiones el significado de sus experiencias, vivencias, emociones, situaciones de contexto, de manejo de información y seguimiento. Esta perspectiva colaborativa resultó fundamental para superar las limitaciones de una visión objetivista del problema de las afectaciones socioemocionales y para comprender las dinámicas subjetivas que subyacen en la práctica profesional, como son, las prácticas de intervención, el acompañamiento, las relaciones de ayuda profesional y el cierre de ciclos de atención. De esta manera, se logró trascender las explicaciones simplistas y se abrió un espacio para la exploración de las múltiples formas de significado que se entrelazan en las vivencias de los Trabajadores Sociales.

1.5.3. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo fenomenológico, dado que se buscó comprender cómo los Trabajadores Sociales experimentan las afectaciones socioemocionales relacionadas con sus propias dinámicas de trabajo y las familias con las que realiza intervención, por lo tanto, se basó en la perspectiva de los profesionales. Fuster (2019) destaca que la fenomenología aparece como una forma de analizar distintos fenómenos que se relacionan con la conciencia y experiencia y que tienen un valor significativo donde prevalece la experiencia sobre el conocimiento teórico. La autora sugiere que, para este enfoque, “lo primordial es comprender que el fenómeno es parte de un todo significativo y no hay posibilidad de analizarlo sin el abordaje holístico en relación con la experiencia de la que forma parte” (Fuster, 2019, p. 204).

En este caso, se buscó investigar casos particulares como proceso fenomenológico, buscando las condiciones generales del problema y en este contexto comprender las relaciones esenciales del actuar, los modos de aparecer, de emerger las situaciones de las personas en ciertos contextos, espacios o situaciones de vida y que permita explorar la situación del fenómeno, en este caso, de las afectaciones socioemocionales y sus situaciones límites, sus entramados en las interrelaciones consigo mismo y con el otro, la familia, el contexto, etc.

Siguiendo una perspectiva fenomenológica, este estudio se centró en comprender la experiencia vivida de los trabajadores sociales en relación con las afectaciones socioemocionales derivadas de del acompañamiento que realizan a las familias en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

(ICBF) y Comisarías de Familia. Al igual que Schutz (1967), se buscó desvelar las estructuras significativas que subyacen en las acciones y vivencias de los participantes, explorando las dimensiones fenomenológicas de sus experiencias, vivencias, sentimientos, temores, vacíos y miedos. De esta manera, se pudo acceder a las estructuras de conciencia que dan forma a la percepción y comprensión de la realidad por parte de los Trabajadores Sociales, revelando las condiciones que hacen posible la emergencia de las afectaciones socioemocionales en el ejercicio de su profesión (Giorgi, 2009).

1.5.4. Unidad de trabajo y unidad de análisis

Para el desarrollo de la presente investigación, se seleccionó una muestra de 10 Trabajadores Sociales vinculados a instituciones públicas de la ciudad de Pasto. La muestra estuvo conformada por 3 trabajadores del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) adscritos al Centro Zonal 1 (2 mujeres y 1 hombre, con edades comprendidas entre los 30 y 45 años), 3 trabajadoras del Centro Zonal 2 (todas mujeres, con edades entre los 28 y 40 años) y 2 trabajadoras del Centro Zonal 3 (ambas mujeres, con edades entre los 35 y 50 años). Además, participaron 2 profesionales adscritos a la Comisaría Primera, Segunda y Tercera de Familia (1 hombre y 1 mujer, con edades de 32 y 47 años, respectivamente).

Los Trabajadores Sociales participantes desempeñan funciones de atención, acompañamiento, seguimiento y restablecimiento de derechos, entre otras actividades encaminadas a proteger el sano funcionamiento del núcleo familiar. La selección de los participantes se realizó con el objetivo de garantizar una representación diversa en términos de género, rango de edad y experiencias profesionales, para obtener una comprensión integral de las afectaciones socioemocionales en su práctica profesional.

Hay que decir que, al incluir profesionales con distintas trayectorias y experiencias, se buscó comprender cómo las diversas facetas de la intervención social inciden en el bienestar emocional de quienes la ejercen. La decisión de seleccionar una muestra diversa en términos de género, edad y experiencia profesional permitió visibilizar las particularidades de cada grupo y explorar cómo las interseccionalidades de género, edad y roles profesionales varían las vivencias de las

afectaciones socioemocionales. De esta manera, se contribuye a una comprensión más holística y contextualizada del fenómeno en estudio, que de cierta forma es muy complejo y se requiere nuevos procesos de investigación para profundizar en el tema.

Preguntas importantes que pueden ser abordadas por otros investigadores se relacionan con: ¿De qué manera las diferentes facetas de la intervención social (atención directa, restablecimiento de derechos, etc.) influyen en la intensidad y tipo de afectaciones socioemocionales experimentadas por los trabajadores sociales? ¿Cómo interactúan las interseccionalidades de género, edad y experiencia profesional en la configuración de las afectaciones socioemocionales en los trabajadores sociales? Si bien el estudio, tocó de forma general estos aspectos, es importante realizar un estudio comparativo que dé cuenta de estas afectaciones en nuevos contextos.

1.5.4.1. Criterios de inclusión.

- Profesionales de Trabajo social
- Trabajan o han trabajado en intervención con familias (vulnerables, desplazadas, violencia intrafamiliar, soporte a familias en el ámbito educativo)
- Tener vínculo con ICBF en cualquiera de sus Centros Zonales de la ciudad de Pasto y/o con las comisarías de familia de la ciudad.
- Cuentan con mínimo 3 años de experiencia en casos de familia
- Por su trayectoria en entidades de salud, educación o acompañamiento y protección de la familia.

1.5.4.2. Criterios de exclusión.

- Profesionales de apoyo con otras formaciones académicas
- Tiene proceso de intervención, pero no lo hace con familias o solo con madres, niños, jóvenes.
- Menos de 3 años de experiencia.
- Tener vínculo con otras entidades diferentes a ICBF o Comisarias de Familia de la ciudad de Pasto.

- Estar vinculados en centros zonales del ICBF por fuera de la ciudad de Pasto

1.5.5. Técnica e instrumentos de recolección de información

1.5.5.1. Instrumentos de investigación.

Se seleccionó el uso de **entrevistas a profundidad** como instrumento principal de recolección de datos, debido a que este método facilitó un encuentro personal y de confianza entre los participantes y el investigador, permitiendo obtener información detallada y significativa. Esta herramienta hizo posible identificar las afectaciones sociales y emocionales a las que estaban expuestos los Trabajadores Sociales al intervenir en casos de familia, capturando sus experiencias y percepciones desde una perspectiva completa y subjetiva, lo cual se alineó directamente con la metodología cualitativa planteada para el estudio.

Las entrevistas validadas y aprobadas por el jurado (Anexo B) se realizaron en las instalaciones de las instituciones donde los Trabajadores Sociales desempeñaban sus funciones, como los Centros Zonales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las oficinas de la Comisaría de Familia en la ciudad de Pasto. Esta elección de lugar se basó en la intención de garantizar un entorno familiar y cómodo para los participantes, favoreciendo así un ambiente propicio para la apertura y la expresión genuina de sus sentimientos y experiencias.

Durante la aplicación de las entrevistas, se encontraron algunas dificultades. En primer lugar, hubo obstáculos relacionados con la disponibilidad de los Trabajadores Sociales, quienes tenían que ajustar sus agendas laborales para poder participar en el proceso. Esta situación requirió una planificación cuidadosa y una comunicación constante para coordinar los tiempos de cada entrevista. Además, algunos manifestaron cierta reticencia inicial a compartir aspectos personales de su experiencia profesional debido a la naturaleza sensible de los temas abordados, lo que llevó al investigador a emplear una comunicación directa con el investigado y así generar un ambiente de confianza que permita la apertura.

Dada la complejidad y la naturaleza sensible de las experiencias que se buscaron explorar se optó por priorizar la profundidad y la riqueza de la información obtenida a través de las entrevistas individuales. Si bien la observación directa podría haber aportado valiosos datos contextuales, las dificultades logísticas y emocionales asociadas a la disponibilidad de los participantes y a la apertura de temas personales hicieron que esta estrategia resultara menos viable.

En este sentido, las entrevistas permitieron establecer una relación de confianza con cada Trabajador Social, creando un espacio seguro para que expresaran sus vivencias y reflexiones de manera abierta y detallada, lo que resultó fundamental para alcanzar los objetivos de la investigación según la naturaleza del problema planteado y sus consecuentes objetivos específicos.

También es importante recalcar que, durante la aplicación de las entrevistas, se presentaron unos inconvenientes debido a que aunque se habían planificado para una duración de 35 a 45 minutos, algunas se extendieron más allá de este tiempo debido a la riqueza de las narrativas y a la profundidad de las reflexiones compartidas por los participantes. Este ajuste fue necesario para no interrumpir el flujo natural de las conversaciones y obtener una comprensión más detallada de las afectaciones socioemocionales experimentadas por los Trabajadores Sociales.

Por lo tanto, el proceso de recolección de información a través de las entrevistas a profundidad se desarrolló durante un período de cuatro semanas, donde cada entrevista de manera individual se aplicó en 45 minutos aproximadamente, y además donde se utilizaron preguntas abiertas y semiestructuradas que permitieron explorar las experiencias de los participantes de manera flexible, adaptándose a las respuestas dadas por cada uno, a lo que dicha estrategia facilitó la identificación de patrones comunes y diferencias significativas en las percepciones de los Trabajadores Sociales sobre sus experiencias en el trabajo con familias, aportando una mayor validez a los hallazgos de la investigación. También, fue pertinente la revisión documental como método de investigación que implicó el análisis sistemático y exhaustivo de documentos relevantes para la presente investigación

Consentimiento informado. Para el adecuado desarrollo de la investigación, los participantes firmaron un consentimiento informado que tuvo información detallada del estudio, la información

de los investigadores y la claridad sobre la privacidad de los datos que cada participante aporte al desarrollo del presente documento. El formato de consentimiento informado se encuentra en el Anexo A.

2. Sistematización de resultados

2.1. Ruta metodología

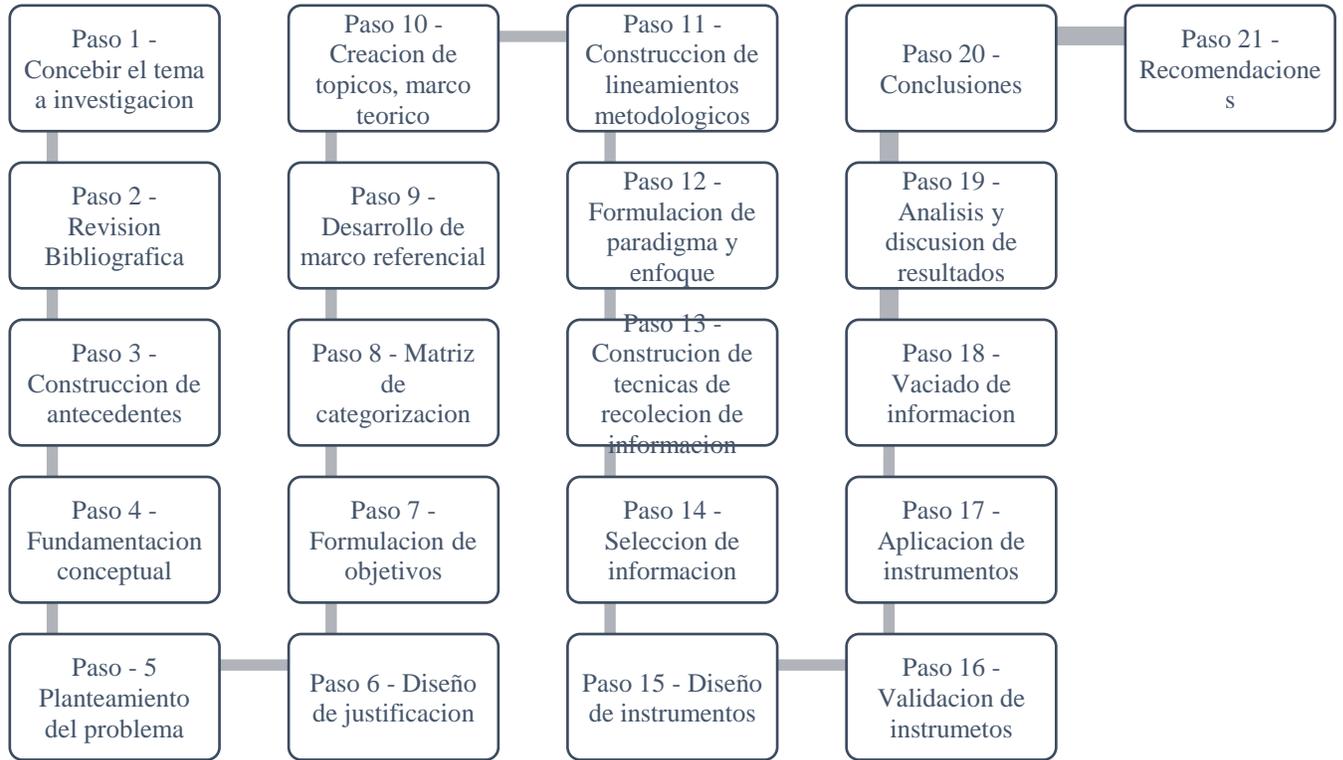
Se definió como instrumento una entrevista a profundidad, la cual se llevó a cabo basándose en preguntas de referencia. La formulación de estas preguntas se realizó teniendo en cuenta investigaciones previas y las categorías y subcategorías de investigación expuestas en el marco teórico, así como en la tabla de categorías número uno (1).

Una vez que la matriz de preguntas fue estructurada, se remitió a los jurados evaluadores del programa de Trabajo Social, quienes proporcionaron sus observaciones al respecto. Posteriormente, se realizaron las correcciones acordadas y se envió la matriz final para su aprobación. Con esta matriz aprobada, se procedió a realizar la recolección de la información de los informantes claves.

Así, una vez estructurada para la evaluación del instrumento se tuvo en cuenta la evaluación del contenido del instrumento bajo cuatro criterios: Cumplimiento con los objetivos propuestos (20 puntos), metodología de aplicación (10 puntos), planteamiento para el análisis, alcance y evaluación de los resultados que se obtengan en el instrumento (20 puntos), importancia (10 puntos) y pertinencia de las categorías de análisis (20 puntos). Así mismo se evaluó la presentación del instrumento en cuanto a la claridad de las preguntas (3 puntos), coherencia (3 puntos), argumentación (4 puntos), calidad (4 puntos), organización (2 puntos) y presentación general (4 puntos), obteniendo un puntaje de 70 sobre 100.

Figura 1

Descripción del proceso de ruta metodológica



Nota: la descripción del proceso de la ruta metodológica permitió el enlace permanente entre cada uno de los pasos para asegurar mejor el análisis de resultados.

2.2. Diseño de instrumentos

El diseño del instrumento se fundamentó en la técnica de entrevista, correspondiendo al método cualitativo que consistió en la interacción directa entre el investigador y el entrevistado. Este método se orientó a obtener información detallada y en profundidad sobre un tema específico. Durante el proceso de la entrevista, se plantearon preguntas abiertas o semiestructuradas que permitieron al entrevistado expresar libremente sus opiniones, experiencias y puntos de vista,

facilitando así una rica recopilación de datos que reflejaron la complejidad de los fenómenos estudiados.

Esta técnica permitió que el investigador capturara la diversidad de perspectivas y comprendiera mejor las realidades individuales, ofreciendo un espacio para que los entrevistados articularan sus pensamientos de manera que podrían no surgir en formatos de encuesta más estructurados. Además, la flexibilidad de este tipo de entrevista fomentó una comunicación más natural y fluida, lo que a menudo llevó a descubrimientos inesperados y a una mayor profundidad en las respuestas. Al utilizar este método, el investigador pudo adaptar y profundizar en las preguntas en respuesta a las direcciones interesantes que tomaron las conversaciones, ajustándose a la dinámica única de cada interacción.

En este punto, se recalca que la aplicación del instrumento para la investigación se desarrolló en los Centros Zonales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y en las oficinas de la Comisaría de Familia en la ciudad de Pasto. Inicialmente, se había planeado que cada sesión durara entre 35 y 45 minutos; sin embargo, el tiempo real de cada sesión se extendió a aproximadamente 55 a 60 minutos.

El proceso de aplicación se llevó a cabo en 4 semanas, 1 sesión por cada semana, permitiendo una exploración completa de las cuestiones planteadas, donde los investigadores mantuvieron una actitud profesional y comprometida durante todo el proceso, asegurando un ambiente propicio para la obtención de datos precisos y pertinentes, y además se empleó un mecanismo de grabación digital para capturar las respuestas de los entrevistados, manejando esta tarea con el máximo cuidado para garantizar la confidencialidad y la precisión de la información. También, vale recalcar que los entrevistados (Trabajadores Sociales) mostraron una actitud colaborativa y abierta, lo que facilitó una interacción fluida y efectiva.

2.3. Validación de instrumentos

El proceso de validación del instrumento fue llevado a cabo por la Jurado del presente proceso investigativo Patricia Belalcázar y Jacqueline Ureña, quien llevo a cabo una revisión exhaustiva

del instrumento, prestando especial atención a cada detalle, quienes formularon observaciones detalladas y críticas sobre algunas de las preguntas que no estaban completamente alineadas con los objetivos específicos del estudio en curso, señalando áreas donde el enfoque de las preguntas podría desviarse de las metas de la investigación.

Estas observaciones fueron recibidas con alta consideración y se integraron en el proceso de refinamiento del instrumento. Cada comentario y sugerencia de los jurados asignados al presente estudio fue cuidadosamente evaluado y utilizado para hacer ajustes necesarios, lo que garantizó la integridad y validez del instrumento durante el proceso de validación. La experiencia, conocimiento detallado y la perspicacia crítica de los jurados contribuyeron significativamente a mejorar la calidad y la idoneidad del instrumento, asegurando que este fuera efectivamente apto para captar los datos necesarios para la investigación. Su guía y experticia como investigadoras, aseguró que el instrumento de investigación cumplía con los más altos estándares de calidad académica y relevancia práctica.

En efecto, se conformó que la entrevista a profundidad tenía que garantizar información relevante y pertinente para el estudio, comprendiendo que la participación de las Trabajadoras Sociales vinculadas al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las Comisarías de Familia, no es una tarea dadas las situaciones de confidencialidad que deben tener las profesionales. Esta participación fue libre y centrada en el consentimiento informado y porque algunas de las profesionales son egresadas del programa de Trabajos Social.

2.4. Vaciado de información

Para el análisis de la información contenida en la matriz se utilizó la metodología de investigación denominada teoría fundamentada, que de acuerdo con De la Espriella y Gómez (2020) “es un método de investigación cualitativa que busca en los datos conceptualizaciones emergentes en patrones integrados y categorizados analizando, a través de pasos rigurosos, en un proceso de constante comparación” (p.127). Se considera que es este método para hacer investigación, se centra en entender las cosas desde la perspectiva de las personas involucradas a partir de la

recopilación de datos, para posteriormente desarrollar ideas y teorías. Se eligió esta metodología porque es una herramienta flexible y se adapta a los datos recopilados.

En este contexto, se empodera también la construcción del marco de referencia, teórico conceptual, histórico, contextual y normativo, el que permite, validar que, en el contexto interno y externo de las instituciones sociales, se presentan afectaciones emocionales, psicológicas y afectivas cuando no se identifican los escenarios y mecanismos adecuados de intervención. En este ámbito, la investigación realizada fue muy significativa porque más que un estudio técnico, permitió entender las miradas y sentimientos de las Trabajadoras Sociales, sus limitaciones y oportunidades de desarrollo profesional. De cierta forma el grupo investigador se encontró con obstáculos institucionales, normativos y estructurales, en el marco de la gestión de las profesionales. Así mismo, se evidenciaron limitantes en tiempos, en firmas de consentimientos y en aceptaciones de participación para un trabajo de investigación; pero queda en la experiencia, la oportunidad de conocer a personas muy valiosas, próximamente colegas que permitirán el desarrollo de nuevos aprendizajes para la vida en el marco de las intervenciones con las familias.

El primer paso implicó sumergirse en las respuestas recopiladas, leyendo con atención para captar no solo el contenido explícito sino también el tono y las emociones subyacentes. En este paso fue fundamental mantener una mente abierta, sin prejuicios, para absorber la esencia de las percepciones de los Trabajadores Sociales. Esta lectura inicial sirvió como una inmersión preliminar, preparando el terreno para un análisis más estructurado, sistemático y a profundidad de cada una de las respuestas de los informantes.

En este paso, se llevó a cabo una lectura más detallada de las respuestas, con el objetivo de identificar palabras clave, frases recurrentes y temas subyacentes que resalten aspectos significativos del ambiente laboral. Esta etapa requirió una lectura minuciosa y reflexiva, donde se anotaron observaciones y se marcaron tendencias. Aquí, el equipo investigador definió el mapa de ruta de los principales temas que caracterizan las experiencias y percepciones de los trabajadores, prestando especial atención a aquellos aspectos que se repiten o generan un impacto notable en las respuestas.

Después de recopilar los datos, se procedió a realizar el análisis a través de dos etapas de codificación: primero mediante codificación abierta y luego por codificación axial, de la siguiente manera:

- **Codificación Abierta:** En esta fase, se identificaron los conceptos importantes presentes en los datos sin imponer ninguna estructura predefinida. Esto permitió generar códigos de manera flexible y exploratoria, facilitando una comprensión inicial de la información recogida.
- **Codificación Axial:** Posteriormente, se agruparon y relacionaron los conceptos aportados por los entrevistados con los códigos generados durante la codificación abierta. Este proceso se llevó a cabo con el propósito de comprender cómo se interrelacionaban los conceptos y de identificar patrones emergentes en los datos.

En esta etapa, se empezaron a desarrollar teorías provisionales que explican los patrones identificados en los datos. Este proceso implicó vincular los datos con conceptos teóricos existentes y generar una nueva categoría central como resultado del proceso de codificación axial. De esta manera, se generó una teoría emergente que aportaba nuevas ideas sobre cómo operaban estos conceptos en el contexto estudiado.

En esta perspectiva, una vez completado el vaciado de información, se procedió a estructurar las proposiciones agrupadas (Tabla 5), con el objetivo de evidenciar las respuestas y/o afirmaciones similares para poder agruparlas y, posteriormente, generar las respectivas categorías inductivas. Para ello, de cada pregunta se extrajeron las proposiciones agrupadas correspondientes, lo que permitió al grupo de investigación trabajar con mayor fluidez y entendimiento. A lo cual, se observó que, en la mayoría de las respuestas, los trabajadores sociales entrevistados presentaban coincidencias frente a las preguntas planteadas, y, por ende, en los factores que afectaban su intervención profesional y la calidad de vida de los usuarios. Por ende, este proceso de sistematización se fundamentó en los parámetros establecidos en la circular 14 del programa de Trabajo Social, que define una ruta metodológica en términos de mostrar el camino que el investigador sigue para alcanzar los resultados de la investigación.

El desarrollo del análisis se realizó mediante un enfoque cualitativo que incluyó tanto categorías deductivas, definidas previamente a partir del marco teórico, como categorías inductivas emergentes derivadas de los datos obtenidos en las entrevistas a los trabajadores sociales. En primer lugar, se establecieron categorías deductivas relacionadas con el objetivo del estudio, tales como los contextos institucionales, la intervención con familias y los tipos de intervención, las cuales guiaron el proceso de recolección y análisis de datos. Posteriormente, las respuestas de los entrevistados se agruparon en proposiciones que reflejaban ideas, experiencias y percepciones relevantes, a lo que de esta agrupación, surgieron categorías inductivas que representaban temas emergentes, como el ambiente de trabajo, que reflejan aspectos del contexto laboral de los trabajadores sociales, y donde estas categorías inductivas se compararon y alinearon con las categorías deductivas para asegurar una homologación conceptual que vinculara teoría y datos empíricos.

Así, el proceso de análisis incluyó la codificación de las respuestas, asignando códigos específicos que permitieron organizar la información de manera sistemática para su interpretación, donde dicho enfoque integral facilitó la generación de taxonomías y permitió identificar elementos clave que afectan la intervención de los trabajadores sociales con familias, considerando las particularidades de su ambiente laboral y profesional. Por lo tanto, dicho proceso se sustenta mayormente en la Tabla 5, la cual muestra la estructura de la sistematización de las proposiciones agrupadas, objetivo por objetivo, tomando en cuenta el cuadro de categorías que se encuentra en las páginas 25 y 26 de este informe final.

Tabla 5

Agrupación de proposiciones

Objetivo: *Describir los contextos institucionales donde se desarrolla el proceso de intervención de Trabajo Social con las familias*

Categorías deductivas:

- *Contextos institucionales*
- *Intervención con familias*
- *Tipos de intervención*

Agrupación de proposiciones	Categoría inductiva	Homologación de categorías	Código
Pregunta 1. ¿Cómo describiría el ambiente laboral donde desarrolla los procesos de intervención con familia?			
Entrevistado 1: "Tenemos establecidos como los límites y parámetros hasta dónde llega el trabajador social, el psicólogo; pero unificamos siempre criterios para dar nuestra decisión o nuestro concepto al defensor de familia."			AT/2,3,6,71,5,9
Entrevistado 5: "Hay un trabajo en equipo y eso hace que se fluyan las cosas, que fluyan los procesos [...] ante todo desde miradas diferentes de profesionales."	Ambiente de trabajo	Ambiente Laboral	
Entrevistado 9: "Lo importante es que el trabajo no sea tanto de forma individual, porque aquí trabajamos el trabajador, el psicólogo, pero a la hora de que necesitamos apoyarnos pues no miramos esa integración y no nos sentimos solos."			

Entrevistado 2: "En cuanto al ambiente laboral es adecuado, como te digo he tenido apoyo por parte del equipo de la defensora de familia."

Entrevistado 3: "El ambiente laboral genera bastante sobrecarga, bastante estrés [...] todo es para allá, así es acá e ICBF."

Entrevistado 6: "Lo describiría como un ambiente tranquilo donde existen lazos de solidaridad, apoyo y empatía a nivel grupal."

Entrevistado 7: "El ambiente acá pues es bonito, cada uno hace su trabajo, hace lo que tiene que hacer, pues se ayudan entre sí y es un ambiente agradable."

Entrevistado 1: "Para mí sí es muy buena terapia salir, caminar, llegar hasta mi apartamento [...] compartimos con mi esposo, almorzamos y después regreso."

Entrevistado 4: "Depende de cómo te recibe la familia [...] eso depende de situación en el momento en que uno llega al hogar."

Entrevistado 10: "Es un trato cálido que le permite a uno dialogar, estar en comunicación, de mucho respeto y siempre nos ayudamos."

Mecanismos personales de afrontamiento

MPA/1,3,4,10

Entrevistado 4: "Depende de cómo te recibe la familia, depende de cómo te reciben los niños no te puedo decir cómo sería el ambiente."

Entrevistado 10: "Teniendo en cuenta a la comisaría de familia y ella es muy respetuosa frente a los conceptos que uno emite, y toma muy en cuenta que eso es algo bien importante en el desempeño de un profesional."

Interacción con el usuario

IU/4,5,10

Pregunta 2. ¿Cuáles recursos tecnológicos, físicos y de infraestructura están disponibles para desarrollar el proceso de intervención con familias?

Entrevistado 1: Describe sentirse limitado por la medición de los trabajadores sociales basada en el número de visitas y menciona la asignación desigual de espacio físico para diferentes profesiones dentro de la institución.

Entrevistado 3: Destaca los cambios estructurales en la infraestructura de la institución y los desafíos enfrentados debido a la conectividad limitada a Internet.

Entrevistado 1: Señala discrepancias en la asignación de espacio de oficina, expresando preocupaciones sobre la adecuación del espacio de trabajo para los trabajadores sociales.

Entrevistado 4: Menciona el espacio de oficina limitado compartido por varios profesionales, impactando la privacidad y comodidad durante las intervenciones con familias.

Entrevistado 5: Enfatiza la disponibilidad de un espacio de oficina privado para la confidencialidad del cliente durante las intervenciones.

Espacio Físico de Trabajo Lugar de trabajo EFT/1,4,5,1,3

Pregunta 3. ¿Cuál es la manera en que la institución brinda recursos para favorecer el bienestar laboral, mientras adelanta los procesos de intervención con familias?

Entrevistado 1: Describe los desafíos con los recursos tecnológicos, incluida la conectividad a Internet poco confiable y la dependencia de planes de datos personales.

Recursos Tecnológicos y
de comunicación Recursos RTC/1,2,9

Entrevistado 9: Señala la falta de un teléfono fijo para hacer llamadas, resaltando limitaciones en los recursos de comunicación.

Entrevistado 4: Describe la limitación del espacio de oficina compartido entre profesionales y la necesidad de utilizar espacios comunes para intervenciones.

Entrevistado 6: Menciona la presencia de oficinas separadas para diferentes equipos profesionales dentro de la institución.

Pregunta 4. ¿Tiene un ambiente físico seguro (ergonomía), iluminación adecuada, suficiente ventilación, es un espacio libre de contaminación auditiva (ruido) y Permanece ordenado y limpio?

Entrevistado 7: Menciona compartir espacio de oficina con otra persona, indicando un entorno de trabajo compartido.

Entrevistado 8: También menciona una configuración de oficina compartida.

Recursos Limitados	Recursos	RL/97,8
--------------------	----------	---------

Entrevistado 9: Señala limitaciones en recursos como la ausencia de un teléfono fijo para hacer llamadas.

Pregunta 5. ¿Cuáles son las actividades que usted desempeña en el marco de su rol como trabajador social?

Entrevistado 1: "Cuando sales a visitas domiciliarias, sales solo, buscas direcciones, pero muchas veces vas a áreas vulnerables... estamos expuestos a cualquier tipo de riesgo."

Entrevistado 9: "Tenemos que salir a visitas domiciliarias, ir a los barrios, a los sectores, no tenemos transporte."

Apoyo Institucional	Actividades Laborales	RRGT, 1-9 - 4 – 6 - 5 – 7
---------------------	--------------------------	------------------------------

Entrevistado 4: "La institución nos proporciona transporte para las visitas... también material de apoyo como lápices, borradores, sacapuntas."

Entrevistado 6: "La forma en que la institución proporciona recursos... sobre el clima laboral para generar un ambiente saludable."

Entrevistado 7: "Entonces, ¿quién agrega ese pequeño toque para que el ambiente sea agradable?... es nuestra jefa, la comisaria de familia."

Entrevistado 10: "Tenemos una buena jefa que intenta gestionar tanto como sea posible..."

Rol de Liderazgo

RL, 7 – 10 - 1-9

Entrevistado 1: "Cuando sales a visitas domiciliarias, sales solo, buscas direcciones, pero muchas veces vas a áreas vulnerables... estamos expuestos a cualquier tipo de riesgo." Entrevistado 9: "Tenemos que salir a visitas domiciliarias, ir a los barrios, a los sectores, no tenemos transporte."

Pregunta 6. ¿El lugar destinado para desarrollar su trabajo es agradable y reúne los requisitos para la atención a las familias?

Entrevistado 1: Mencionó una mejora en las condiciones laborales y recibir una nueva silla después de una larga espera, indicando un cambio positivo, pero también frustración por los retrasos.

Entrevistado 10: Describió mudarse a una instalación recién remodelada con mayor comodidad y comodidades mejoradas, sugiriendo una mejora significativa en las condiciones laborales.

Mejora en las condiciones laborales

MCL – 1. 10, 6

Entrevistado 1: Destacó una recomendación de salud ocupacional que data de 2019 y la falta de acción sobre los cambios necesarios, indicando preocupaciones sobre la salud y seguridad de los trabajadores.

Entrevistado 6: Mencionó problemas como las bajas temperaturas y los asientos inadecuados, sugiriendo posibles riesgos para la salud asociados con el ambiente laboral.

Riesgos Laborales

<p>Entrevistado 2: Habló sobre tener muebles y equipos ergonómicos, pero mencionó desafíos con la ventilación y la contaminación auditiva, indicando atención a la comodidad física pero también áreas de mejora.</p> <p>Entrevistado 3: Enfatizó la disponibilidad de muebles ergonómicos y procedimientos para informar daños, reflejando un enfoque en la comodidad física y medidas de seguridad.</p>	<p>Ergonomía y comodidad física</p>	<p>ECF – 2 – 3</p>
<p>Entrevistado 2: Informó sobre contaminación auditiva debido a la ubicación de la oficina cerca de una calle transitada, resaltando posibles distracciones y desafíos para mantener la concentración.</p> <p>Entrevistado 6: Planteó preocupaciones sobre la contaminación auditiva en el lugar de trabajo, indicando su impacto negativo en la concentración y la productividad.</p>	<p>Contaminación auditiva</p>	<p>CA – 2 – 6</p>
<p>Entrevistado 5: Enfatizó la importancia de la limpieza y la privacidad en el lugar de trabajo para mantener el profesionalismo y respetar la dignidad de los clientes, sugiriendo un enfoque en las normas de higiene.</p> <p>Entrevistado 7: Mencionó la adherencia a las normas de higiene y los sistemas de gestión de calidad en el lugar de trabajo, indicando esfuerzos organizativos para mantener la limpieza y el profesionalismo.</p>	<p>Normas de higiene y limpieza</p>	<p>NHL – 5 – 7</p>
<p>Entrevistado 5: Destacó la necesidad de privacidad en el lugar de trabajo para garantizar la confidencialidad y el respeto por los clientes, reflejando un compromiso con el profesionalismo.</p> <p>Entrevistado 7: Discutió los estándares organizativos para el profesionalismo y la higiene, sugiriendo un enfoque en mantener la privacidad y el profesionalismo en las interacciones con los clientes.</p>	<p>Privacidad y profesionalismo</p>	<p>PP – 5 – 7</p>

Entrevistado 6: Describió un espacio de trabajo inadecuado, incluyendo problemas con la contaminación auditiva, las bajas temperaturas y los asientos de mala calidad, indicando insatisfacción con el ambiente de trabajo.

Entrevistado 9: Mencionó esfuerzos recientes de mantenimiento, pero también señaló desafíos como la contaminación auditiva y la inadecuación del espacio de trabajo, sugiriendo preocupaciones sobre la idoneidad del ambiente para trabajar.

Inadecuación del espacio de trabajo

IET – 6 – 9 – 10

Entrevistado 9: Destacó el apoyo organizativo a través de esfuerzos de mantenimiento, provisión de elementos esenciales y medidas de seguridad, indicando un nivel de apoyo para el bienestar y la seguridad del personal.

Entrevistado 10: Describió el apoyo organizativo en forma de mudarse a una instalación recién remodelada con comodidades mejoradas, sugiriendo esfuerzos para proporcionar un ambiente de trabajo propicio.

Pregunta 7. ¿Su trabajo con las familias le proporciona satisfacción personal y profesional?

Entrevistado 1: "Lo que les digo no el espacio pues sí es muy reducido."

Entrevistado 6: "No, por las condiciones que te mencione descritas anteriormente debido a la falta de ventilación y contaminación auditiva. No se cuenta con un espacio acorde, con ese distanciamiento que se debería de tener o esa infraestructura con la que se debería contar para realizar los procesos de intervención."

Falta de personal

Espacio de trabajo

FP – 3 – 10– 1 – 6

Entrevistado 3: "nos falta el recurso humano entonces somos muy pocos para la cantidad de población que tenemos."

Entrevistado 10: "Entonces ósea nosotros no hacemos intervención acá en la oficina no se hace. Hay algunas viviendas que son muy pequeñas, como hay viviendas que sí cuentan con el espacio, entonces si te brindan el espacio donde tu si puedes hacer tus actividades y puedes hacerlas a tu libre albedrío, pero hay otras actividades que no y que incluso por ejemplo por el mismo espacio uno tiene que tener un plan b se puede decir para cambiarla, nosotros trabajamos mucho las actividades por ejemplo de la rayuela con los niños y hay casas que no te lo permiten pues dibujarla o porque nosotros la llevamos también ya y colocarla y hacerla entonces nos ha tocado cambiar de actividad."

Entrevistado 3: "uno quisiera ser mucho más por las familias, desafortunadamente aquí nos falta el recurso humano entonces somos muy pocos para la cantidad de población que tenemos."

Entrevistado 10: "Hay algunas viviendas que son muy pequeñas, como hay viviendas que sí cuentan con el espacio, entonces si te brindan el espacio donde tu si puedes hacer tus actividades y puedes hacerlas a tu libre albedrío, pero hay otras actividades que no y que incluso por ejemplo por el mismo espacio uno tiene que tener un plan b se puede decir para cambiarla, nosotros trabajamos mucho las actividades por ejemplo de la rayuela con los niños y hay casas que no te lo permiten pues dibujarla o porque nosotros la llevamos también ya y colocarla y hacerla entonces nos ha tocado cambiar de actividad."

Sobrecarga laboral

SL – 3-10

Entrevistado 3: "uno quisiera ser mucho más por las familias, desafortunadamente aquí nos falta el recurso humano entonces somos muy pocos para la cantidad de población que tenemos."

Entrevistado 10: "Hay algunas viviendas que son muy pequeñas, como hay viviendas que sí cuentan con el espacio, entonces si te brindan el espacio donde tu si puedes hacer tus actividades y puedes hacerlas a tu libre albedrío, pero hay otras actividades que no y que incluso por ejemplo por el mismo espacio uno tiene que tener un plan b se puede decir para cambiarla, nosotros trabajamos mucho las actividades por ejemplo de la rayuela con los niños y hay casas que no te lo permiten pues dibujarla o porque nosotros la llevamos también ya y colocarla y hacerla entonces nos ha tocado cambiar de actividad."

Dificultades de atención

DA – 3,10

Entrevistado 4: "nosotros no hacemos intervención acá en la oficina no se hace. Hay algunas viviendas que son muy pequeñas, como hay viviendas que sí cuentan con el espacio, entonces si te brindan el espacio donde tu si puedes hacer tus actividades y puedes hacerlas a tu libre albedrío."

Entrevistado 10: "nosotros trabajamos mucho las actividades por ejemplo de la rayuela con los niños y hay casas que no te lo permiten pues dibujarla o porque nosotros la llevamos también ya y colocarla y hacerla entonces nos ha tocado cambiar de actividad."

Ambiente agradable

AA – 2, 5, 7, 8
, 9,4,10

Entrevistado 2: "Sí, es amplio, hay espacio. No estamos en hacinamiento, hay espacio como para atender a las familias entonces digamos que es un lugar agradable, para mi si lo es."

Entrevistado 5: "a mi si me parece agradable."		
Entrevistado 7: "Sí es agradable es un lugar pues que digamos tiene el silencio necesario para brindar la atención, no se presentan interrupciones, la oficina cómo se pueden dar cuenta es amplio muchas veces no llegan 7 personas o más entonces pensamos que sí tenemos el suficiente espacio para realizar la intervención."		
Entrevistado 8: "Si está bien y es adecuado, no hay ruido, se logra hacer las intervenciones a las familias de form-a adecuada."		
Entrevistado 9: "también se logra que la intervención no afecte los procesos de las otras oficinas o de los otros compañeros."	Privacidad y separación de espacios	PSE – 9- 10
Entrevistado 10: "cada uno tiene su oficina, aquí las únicas que compartimos somos las 2 trabajadoras sociales, que como tu vez la compañera tiene mayor agenda que yo."		
Entrevistado 1: "Entonces ver cómo tú puedes apoyar desde tu conocimiento a una persona que aún no es un adulto, como orientarlo, como que acompañarlo en su proceso y ver el cambio significativo es fuerte, es muy bonito..."	Éxito y satisfacción en la intervención	ESI – 2 – 3– 1 – 5 – 9 – 10
Entrevistado 5: "...el trabajador social asume la familia y el contexto socio familiar, entonces implica de todas las relaciones de red no..."		
Entrevistado 2: "...se han logrado muchos procesos satisfactorios desde toda la experiencia que yo tengo acá."		
Entrevistado 3: "...cuando van en curso su proceso y se mira que hay un avance, que hay un compromiso, pues es bastante satisfactorio."		

Entrevistado 9: "...el poderles decir unas palabras de aliento, porque hay casos sumamente difíciles que están pasando las familias, los niños..."

Entrevistado 10: "...el hecho de que aquí encuentren diferentes perfiles permite que la persona como que amplíe ese horizonte..."

Pregunta 8. ¿Cómo califica Usted la Adaptación al ambiente laboral en términos de satisfactorio o insatisfactorio y de qué manera afecta esto su área emocional?

Entrevistado 1: "Liderando el proceso con practicantes." / "Cambio con la llegada de nuevos trabajadores sociales." / "Adaptación a nuevas personas y características." / "Importancia del ambiente laboral unificado."

Entrevistado 2: "Trabajo en equipo con psicólogos y nutricionistas." / "Impacto emocional positivo del ambiente laboral satisfactorio."

Entrevistado 3: "Adaptación facilitada por comunicación asertiva y trabajo en equipo."

Dinámica del equipo y transición

DET – 1 – 2 – 3 –
2 – 4 – 5

Entrevistado 2: "Seguridad en zonas vulnerables como el Común, Marquetalia, etc." / "Trabajo en equipo con psicólogos y nutricionistas." / "Impacto emocional positivo del ambiente laboral satisfactorio."

Trabajo en equipo

Entrevistado 4: "Importancia de la interacción interpersonal en la creación del ambiente." / "Efectos emocionales del feedback laboral."

Entrevistado 5: "Prevención de riesgos y satisfacción personal." / "Importancia de realizar actividades gratificantes en el trabajo."

Entrevistado 3: "Existencia de referentes en seguridad laboral." / "Actividades preventivas y exámenes ocupacionales." / "Adaptación facilitada por comunicación asertiva y trabajo en equipo."

Apoyo organizacional y adaptación

AOA – 3 - 6

Entrevistado 6: "Limitaciones de infraestructura y seguridad." / "Trabajo en equipo para superar desafíos emocionales."		
Entrevistado 5: "Prevención de riesgos y satisfacción personal." / "Importancia de realizar actividades gratificantes en el trabajo."		
Entrevistado 6: "Limitaciones de infraestructura y seguridad." / "Trabajo en equipo para superar desafíos emocionales."	Medidas de seguridad y satisfacción emocional	MSE – 5 – 6 – 7 – 7
Entrevistado 7: "Desgaste emocional por casos difíciles." / "Compensación emocional por momentos gratificantes."		
Entrevistado 7: "Desgaste emocional por casos difíciles." / "Compensación emocional por momentos gratificantes."		
Entrevistado 8: "Equilibrio entre espacios fuertes y actividades pendientes."	Ambiente de apoyo y resolución de problemas colectiva	EAL – 8 – 9
Entrevistado 9: "Sentimiento de seguridad con presencia policial." / "Solidaridad y trabajo en equipo para resolver problemas."		
Pregunta 9. Describa el proceso de intervención con familias (apertura, proceso, compromisos, retroalimentación y cierre)		
Entrevistado 1: Describe el proceso de restablecimiento de derechos, que incluye la evaluación inicial, la identificación de necesidades y la provisión de apoyo mediante intervenciones de apoyo, seguimiento y evaluación periódica.	Proceso de Intervención y Apoyo	Proceso de intervención de PIA – 1 - 2
Entrevistado 2: Detalla el proceso de valoración inicial y seguimiento en casos de presunta vulneración de derechos, destacando la importancia del acompañamiento familiar y el cumplimiento de compromisos.		

Entrevistado 4: Se refiere a la importancia de comprender las dinámicas familiares y evaluar las condiciones de vida, los ingresos económicos y las relaciones familiares para diseñar intervenciones adecuadas.

Entrevistado 7: Destaca la atención a las condiciones de vida y los riesgos familiares, así como la búsqueda de soluciones que fortalezcan los lazos familiares y la protección de los niños.

Entrevistado 1: Menciona la colaboración entre diferentes entidades y profesionales para brindar apoyo integral a las familias, incluyendo servicios educativos, de salud mental y asesoramiento nutricional.

Entrevistado 7: Describe el trabajo conjunto entre la comisaría de familia y otras instituciones para abordar casos de violencia intrafamiliar y restablecimiento de derechos, incluyendo medidas de protección y seguimiento.

Entrevistado 2: Hace referencia a los plazos legales establecidos para la resolución de casos y la definición de la situación jurídica de los niños, niñas y adolescentes, así como a los procesos de seguimiento y evaluación de avances.

Marco Legal y
Limitaciones de Tiempo

MLLT – 2 – 3

Entrevistado 3: Explica los procedimientos legales y los plazos para la toma de decisiones, incluyendo la duración de las medidas de protección y la eventual declaración de adoptabilidad en casos complejos.

Entrevistado 2: Explica las diversas medidas de protección infantil disponibles, como el acompañamiento familiar, el acogimiento en hogares sustitutos o la declaración de adoptabilidad, según las necesidades y riesgos identificados.

Gestión de Casos y
Documentación

GCD – 3 – 9-
2 – 8

Entrevistado 8: Detalla las acciones para proteger a los niños en situaciones de riesgo, incluyendo la separación temporal de la familia y la búsqueda de redes de apoyo familiar para garantizar su bienestar.

Entrevistado 3: Describe el proceso de recepción, clasificación y seguimiento de casos, así como la generación de informes y la toma de decisiones basada en la documentación y evaluación de derechos.

Entrevistado 9: Explica la apertura y seguimiento de casos, así como la importancia de la documentación y el registro de acciones realizadas en el proceso de intervención y resolución de casos.

Pregunta 10. ¿Tiene autonomía al momento de realizar su intervención o intervienen otras personas/equipo?

Entrevistado 1: "Cada profesional maneja su autonomía, pero siempre tienes que tener una misma decisión."

Entrevistado 2: "Interviene todo el equipo yo no puedo decir yo pienso esto no porque es un trabajo equipo técnico defensoría de familia, entonces se define entre todo el equipo."

Entrevistado 5: "No, ósea realmente, para hacer la intervención como tal desde el área tenemos autonomía totalmente, somos autónomas."

Entrevistado 7: "Total autonomía la verdad, nuestro concepto es bien importante acá."

Entrevistado 9: "En el caso de trabajo social si se tiene la autonomía, aquí los casos son asignados tanto a psicología como trabajo social dependiendo de la situación."

Autonomía y Toma de Decisiones

ATD – 1 – 2 – 5 –
7 – 9

Trabajo interdisciplinario

<p>Entrevistado 2: "Interviene todo el equipo y no puedo decir yo pienso esto no porque es un trabajo equipo técnico defensoría de familia, entonces se define entre todo el equipo."</p>		
<p>Entrevistado 3: "Bueno es como les mencione el trabajo acá es en equipo, entonces por lo general siempre se trabaja de manera conjunta con psicología y nutrición."</p>		
<p>Entrevistado 5: "Entonces yo me apoyó de psicología, identificamos entre las dos qué derechos están vulnerados, amenazados o inobservados."</p>	<p>Colaboración en Equipo</p>	<p>CE – 2 – 3 – 5 – 9</p>
<p>Entrevistado 9: "Entonces nosotros tenemos nuestra autonomía para manejar el caso, la situación."</p>		
<p>Entrevistado 3: "Bueno es como les mencione el trabajo acá es en equipo, entonces por lo general siempre se trabaja de manera conjunta con psicología y nutrición."</p>		
<p>Entrevistado 5: "Entonces yo me apoyó de psicología, identificamos entre las dos qué derechos están vulnerados, amenazados o inobservados."</p>		
<p>Entrevistado 4: "todo el equipo, cada una de las integrantes del equipo hace su intervención desde cada una de sus áreas."</p>		
<p>Entrevistado 9: "En casos que son muy complejos necesitamos el apoyo de la comisaría o de psicología, pero por lo general los conceptos que nosotros emitimos dentro de una atención son tenidos en cuenta por la comisaría."</p>	<p>Diferenciación de Roles</p>	<p>DR – 4 – 9</p>
<p>Entrevistado 5: "Entonces yo sí personalmente lo hago con trabajo en equipo, me apoyó con psicología y obviamente cuando ha sido fluida</p>	<p>Autonomía en Recomendaciones</p>	<p>AR – 6 – 8 – 5</p>

nuestra comunicación." Entrevistado 9: "En casos que son muy complejos necesitamos el apoyo de la comisaria o de psicología."

Entrevistado 6: "Si, nosotros como trabajadores sociales si tenemos cierta autonomía en la intervención a nivel profesional según lo he encontrado en los asuntos, nosotros recomendamos la medida a la comisaria de familia."

Entrevistado 8: "Si tenemos autonomía para intervenir y dar un concepto, aunque al final la Comisaria es quien decide que acción se toma para cada caso."

Pregunta 11. ¿En la intervención con familias es probable que sus historias de vida generen en usted algún tipo de afectación emocional, siendo necesaria la búsqueda de un profesional en salud mental para usted?

Entrevistado 1: "Aquí entra el trabajador social, yo por ejemplo listo 5:30 dejo todo, hasta aquí llega al trabajo social, ¡listo! inicio mi vida personal."

Entrevistado 1: "Esto nos pasó es más el semestre anterior con la practicante... somos seres humanos, jamás pierdan su sensibilidad."

Impacto emocional inicial

EPE – 2– 1 – 7

Entrevistado 2: "No, no, no, hasta ahora no... trato de ser muy empática, comprender al usuario sin que eso afecte mi vida personal ni mi salud mental."

Afectaciones
emocionales

Entrevistado 3: "Ese casito sí me impactó bastante y fueron días que no podía dormir, a veces no podía comer..."

Entrevistado 4: "Depende del caso a donde uno llegue... en este tiempo que he llevado trabajando en la institución, no puedo decir 'me ha afectado', o he llegado a vivenciar algo..."

Dependencia del caso

DC – 4

Entrevistado 5: "Hasta el momento pues no me ha implicado que tenga que ser atendida ahí mismo con primeros auxilios psicológicos."

Control emocional y capacidad de abordaje

AEI – 5

Entrevistado 6: "Considero que, si ha habido muchas historias que de alguna manera han generado impacto, pero considero que de mi parte ha habido mucho control a nivel emocional..."

CECA – 6

Objetivo: Establecer las afectaciones socioemocionales para la salud física y mental de los Trabajadores Sociales derivadas de las funciones en la intervención con familia.

Categorías deductivas:

- Afectaciones socioemocionales

Agrupación de proposiciones

Categoría inductiva

Homologación de Códigos categorías

Pregunta 12. ¿Siente cansancio, depresión, desgaste, estrés u otras afectaciones de agotamiento emocional, después de realizar procesos de intervención con familias?

Entrevistado 1: "Hay casos que te desgastan... ver un niño maltratado, un niño humillado, un niño con bullying, un abuso sexual... desgasta demasiado."

Entrevistado 3: "Sí es bastante agotador... uno llega a la casa, a veces enojado, a veces con rabia... genera bastante tristeza."

Desgaste Emocional

Afectaciones emocionales

DE – 1- 3 – 5 – 7 – 9

Entrevistado 5: "Sí genera cansancio... escuchar problemas, obvio que cansa y desgasta."

Entrevistado 7: "Siempre hay sus sentimientos encontrados... se puede fácilmente presentar ese tipo de sentimientos, por ejemplo, si usted a una mujer ve cuál es la solución, se desgasta 1 hora sensibilizándola."

Entrevistado 9: "Si el estrés sí, sí se genera a veces... siempre hay un poquito de desgaste... se va acumulando los informes, la carga genera estrés."

Entrevistado 1: "Hay casos que te desgastan... ver un niño maltratado, un niño humillado, un niño con bullying, un abuso sexual... desgasta demasiado."

Entrevistado 3: "Sí es bastante agotador... uno llega a la casa, a veces enojado, a veces con rabia... genera bastante tristeza."

Entrevistado 5: "Sí genera cansancio... escuchar problemas, obvio que cansa y desgasta."

Entrevistado 7: "Siempre hay sus sentimientos encontrados... se puede fácilmente presentar ese tipo de sentimientos, por ejemplo, si usted a una mujer ve cuál es la solución, se desgasta 1 hora sensibilizándola."

Entrevistado 9: "Si el estrés sí, sí se genera a veces... siempre hay un poquito de desgaste... se va acumulando los informes, la carga genera estrés."

Entrevistado 1: "Hay casos que te desgastan... un niño con cosas fuertes que traen, un abuso sexual... eso ya lo maneja CAIPAS, entonces en el momento que tu intervienes... desgasta demasiado."

Entrevistado 2: "Los casos complejos si claro normal... daban sentimientos de impotencia, tristeza, rabia porque son casos complejos."

Entrevistado 4: "No, no se siente. De pronto cansancio, pero en algunas ocasiones siento que es como el estrés, la presión... como algún desgaste emocional."

Complejidad del Cliente

CC – 1 – 2 – 4 –
6

Entrevistado 6: "En algunos casos sí he sentido todo esto... presentan dificultad para la escucha, para la negociación ante situaciones negativas."

Entrevistado 2: "Lo que me desgastaba antes era la carga laboral... los casos complejos... son sentimientos transitorios del momento y se me pasan."

Entrevistado 4: "Si puede llegar a sentir uno... el estrés, la presión, no tanto de la intervención, sino de los resultados que debes entregar a la institución."

Presión Laboral

PL – 2 – 4 – 9 – 6

Entrevistado 9: "Igualmente pues a veces se genera estrés porque como hay varias atenciones, uno tiene que estar haciendo informes, hacer los conceptos, hacer las recomendaciones."

Entrevistado 6: "En algunos casos sí he sentido todo esto... los usuarios no permiten una comunicación adecuada, presentan dificultad para la escucha, para la negociación ante situaciones negativas."

Entrevistado 3: "Entonces uno llega a la casa... tengo mi niña pequeña es ponerme a jugar con ella o hacer otra actividad para dejarlo allí."

Entrevistado 8: "Cuando siento estrés... uno tiene que controlarse con los niños, no coger y ponerse a llorar al lado con el niño... lo maneja pues también con la experiencia."

Estrategias de
Afrontamiento

EA – 3 – 8 – 9

Entrevistado 9: "Nosotros a veces ni ese tiempo nos queda para llegar y decir voy a pensar y voy a analizar, no porque ya viene otro caso, nosotros cómo que no tenemos esa posibilidad."

Pregunta 13. ¿Siente que su trabajo a afectado de alguna manera en su forma de verse o reconocerse personalmente, o ha presentado sensación de irrealidad, dificultades de autocontrol, descomposición, disminución o similares?

Entrevistado 2: Reflexiona sobre el estrés causado por la pesada carga de trabajo y los estrictos plazos legales, lo que puede generar sentimientos de ansiedad y presión.

Entrevistado 9: Menciona el deseo de escapar de la gravedad de los casos y la carga de trabajo, lo que indica los factores estresantes presentes en su entorno profesional.

Estrés y Carga de Trabajo

ECT -. 2 – 9

Entrevistado 3: Cuestiona la valía a largo plazo de dedicarse plenamente a la profesión, reflexionando sobre el equilibrio entre la vida personal y profesional.

– 3 – 6

Entrevistado 6: Expresa momentos de duda y autorreflexión sobre el significado de su trabajo y su impacto en las prioridades personales.

Entrevistado 5: Describe una transformación positiva en la perspectiva, lo que conduce al crecimiento personal y a una mejora en la dinámica familiar mediante una comprensión más amplia de las luchas.

Manejo de

emociones

Entrevistado 10: Expresa que, aunque experimentaron dicho impacto en su trabajo anterior, no lo han sentido en su función actual, lo que sugiere una posible transformación positiva en su trayectoria profesional.

Transformación Positiva

TP – 5 – 10

Entrevistado 5: Describe una transformación positiva en la perspectiva, lo que conduce al crecimiento personal y a una mejora en la dinámica familiar mediante una comprensión más amplia de las luchas.

Entrevistado 10: Expresa que, aunque experimentaron dicho impacto en su trabajo anterior, no lo han sentido en su función actual, lo que sugiere una posible transformación positiva en su trayectoria profesional.

Entrevistado 1: Expresa profunda gratitud por las bendiciones de la vida y reflexiona sobre el valor de cada experiencia, lo que conduce al crecimiento personal y a sentirse bendecido.

Entrevistado 5: Reconoce el impacto positivo en la vida personal, lo que lleva a reevaluar las luchas personales a la luz de los desafíos enfrentados por las familias.

Entrevistado 6: Destaca la importancia de la regulación emocional para evitar que los desafíos profesionales afecten la vida personal, indicando autoconciencia y estrategias de afrontamiento.

Regulación Emocional

RE – 6 – 7

Entrevistado 7: Mantiene una mentalidad resiliente, creyendo en un propósito superior y centrándose en brindar la mejor asistencia a quienes la necesitan sin permitir que las emociones personales interfieran.

Pregunta 14. Identifica que sus conocimientos son apropiados y soportados técnicamente para realizar procesos de intervención con familia

Entrevistado 1: "Estamos en continua capacitación, si es como por cada quien, por su deseo personal."

Entrevistado 2: "Cada día es un aprendizaje nuevo, a veces viene una cosa que uno dice, esto de donde, hay que leer, letrarse, hay ser autodidacta también."

Aprendizaje

Conocimiento

A – 1 – 2 – 3 – 2
– 5

Entrevistado 3: "Tenemos un plan de asistencia técnica, entonces hacemos grupos de estudio entre trabajadores sociales, psicólogos o entre todos para enriquecernos a nivel de conocimiento."

Entrevistado 2: "Pues obviamente uno las bases las tiene, pero ahorita por ejemplo yo siento que estoy desactualizada en familia."

Entrevistado 5: "Uno tiene que tener como el sustento técnico, lo debo hacer, pero en ese sentido sí como que hay un llamado a que todas nosotras, porque pienso que no solo me a mí me pasa que a veces tenga o siento como esos vacíos a nivel de tener un poquito más."

Entrevistado 6: "Está la 2126 del 2021, la ley 1096 del 2006, del Código de infancia y adolescencia, está la ley 1850 del 2017 que protege también a la población adulto mayor."

Comprensión Legal

CL – 6 – 9

Entrevistado 9: "Es importante que uno vea la historia porque a veces nos llegan procesos supremamente amplios, de bienestar llevan conceptos de todo el equipo psicosocial que ha intervenido."

Entrevistado 4: "Uno tiene el conocimiento, pero también tienes que tener como ese sentido de humanidad y ver un poquito más allá."

Entrevistado 8: "Uno siempre tiende a aprender a mejorar vocabulario, conocimiento legal y hablar de normatividad con propiedad, son cositas que uno va aprendiendo."

Entrevistado 7: "Ya tiene ya como 15 años de experiencia en el medio, entonces ella por ejemplo nos orienta, nos capacita, nos habla de leyes, nos envía al grupo de pronto legislación nueva que tenemos que enterarnos."

Adaptabilidad Profesional

AP – 4 – 8 – 7 – 9
– 8 – 10

Entrevistado 9: "Por obvias razones si nosotros no damos un buen concepto, no emitimos un buen concepto será muy complicado, claro que la experiencia es significativa en este caso."

Entrevistado 8: "La familia es un campo muy grande, es un libro abierto."

Entrevistado 10: "Uno llega a un punto donde dice aquí aprendo derecho, aquí aprendo a mediar, aquí aprendo derechos humanos, aquí aprendo de todo."

Pregunta 15. ¿Se siente a gusto y acorde, con su actuar en el proceso de intervención con familia que realiza?

Entrevistado 1: "Abordamos a cada persona no como el problema en sí, sino como parte de la solución frente al problema."

Enfoque centrado en el individuo

ECI – 1 – 4

Entrevistado 4: "Trato de hacer la intervención lo más agradable posible tanto para la familia como para mí mismo."

Entrevistado 2: "Se trata de que las familias no se cansen de la oferta institucional, pero siento que he logrado retroalimentarme con las familias."

Equilibrar la atención y prevenir el agotamiento

EAPA – 2 – 10

Entrevistado 10: "Trato de ser muy responsable y respetuoso con la historia de vida de las personas, y mantener la confidencialidad."

Proceso de intervención

Entrevistado 4: "Uno aprende mucho de las familias, de los padres, de los niños."

Aprendizaje de las familias

AF – 4 – 9

Entrevistado 9: "Es importante mejorar mi trabajo para brindar una atención de calidad a las familias que buscan orientación y ayuda."

Entrevistado 6: "Cambiamos vidas a través de nuestra profesión, jugamos un papel fundamental en la intervención con familias."

Impacto percibido en la vida

IPV – 6 – 8

Entrevistado 8: "Ayudamos a mejorar el estilo de vida y las condiciones de vida de las personas."

Pregunta 16. ¿Considera que tiene las aptitudes que se requieren para realizar el proceso de intervención adecuadamente

<p>Entrevistado 1: “Sí, siento que tengo características de liderazgo, de empatía, de autocuidado, trabajo mucho eso, los hábitos, fortalecimiento de estilos de crianza, de normas. También me cuidó mucho en ser minuciosa, con cómo abordó a las personas, con la prudencia, con el respeto, con la tolerancia”</p>			I – 1,10 – 4, 5
<p>Entrevistado 10 : “Si siento que cuento con las aptitudes y cada día estoy tratando de conocer y aprender más, instruirme para obtener mas herramientas para manejar la intervención.”.</p>			
<p>Entrevistado 4: “si yo creo que si tengo las aptitudes porque uno tiene como saberle llegar, saber ser un poquito humano en el momento de la intervención, de pronto a veces me ha tocado sentarme con los niños a jugar y poner a los padres de familia a jugar para que haya una unión familiar, si me entiendes. Entonces sí creo que cuento con algunas aptitudes”</p>	Intervención	Aptitudes del proceso de intervención	
<p>Entrevistado 5: “Si por cuanto he sabido sobrellevar de la mejor manera los procesos de intervención los cuales he ido mejorando a través de la experiencia que se ha obtenido.”</p>			
<p>Objetivo: <i>Alternativas cognitivas para el adecuado manejo de las afectaciones socioemocionales en procesos de intervención social.</i></p>			
<p>Categorías deductivas</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Alternativas cognitivas</i> • <i>Manejo de afectaciones socioemocionales</i> 			
<p>Agrupación de proposiciones</p>	<p>Categoría inductiva</p>	<p>Homologación de categorías</p>	<p>Código</p>

Pregunta 17. ¿Cómo maneja las situaciones y cuál es su sentir, cuando su proceso de intervención pueda salirse de las manos o no puede resolverse la necesidad de la familia o no puede ser llevado de la manera que usted esperaría?

Entrevistado 1: "La frustración que a veces genera y como que decir:

¡aggh que rabia no poder hacer más!... Pero me desahogo es yo lloro..."

Entrevistado 2: "¡Al principio me frustraba muchísimo, muchísimo!...

Uno debe tener claro hasta donde uno llega."

Entrevistado 5: "Obviamente hay frustración... es normal..."

Estrés emocional y manejo

EEM – 1 – 2 – 5

Entrevistado 1: "La frustración que a veces genera y como que decir:

¡aggh que rabia no poder hacer más!... Pero me desahogo es yo lloro..."

Entrevistado 2: "¡Al principio me frustraba muchísimo, muchísimo!...

Uno debe tener claro hasta donde uno llega."

Entrevistado 5: "Obviamente hay frustración... es normal..."

Entrevistado 2: "Después yo aprendí a que no, pues es lo que hay y punto... uno debe tener claro hasta donde uno llega."

Manejo de
emociones

Entrevistado 3: "...si no podemos continuar con este proceso de diálogo lo cierro y en otro momento que ustedes se encuentren más tranquilos lo reprogramamos..."

Establecimiento de límites
y aceptación de
limitaciones

ELAL – 2 – 3 – 4

Entrevistado 4: "...entonces que hago? remitirlo pues en mi caso a un centro zonal para que ellos continúen con el proceso..."

Entrevistado 4: "...una preguntita a un defensor de familia que hasta dónde puedo llegar y cómo puedo llegar como profesional..."

Búsqueda de orientación y
cumplimiento legal

BOC – 4 – 9

Entrevistado 9: "...entonces si nosotros tratamos de apoyarnos de la comisaria, le comentamos el caso hasta donde uno avanza, y ella toma la iniciativa de hacer el acompañamiento a la atención..."

<p>Entrevistado 5: "...tú trabajas con seres humanos y no puedes hacer que el otro actúe como tú quieres... entonces pues obviamente que dentro de todos estos procesos pues va a haber frustración..."</p>	<p>Manejo de expectativas y comprensión contextual</p>	<p>MEC – 5 – 9</p>
<p>Entrevistado 9: "...uno tiene que sensibilizar y decir que todo es un proceso, que la solución no es al momento..."</p>		
<p>Entrevistado 6: "Para eso nosotros contamos con un equipo interdisciplinario conformado por los profesionales antes descritos... La frustración se maneja porque tenemos el conocimiento de cuál es nuestra competencia..."</p>	<p>Colaboración en equipo y conciencia de</p>	<p>CECC – 6 – 8</p>
<p>Entrevistado 8: "Uno aprende cosas también nuevas, uno se retroalimenta... entonces ya uno se retroalimenta, pero por qué no vino sí a ella le está pasando algo..."</p>	<p>competencias</p>	
<p>Pregunta 18. ¿Cuáles son los limitantes o dificultades que se presentan en el ejercicio profesional para el desarrollo de su intervención?</p>		
<p>Entrevistado 1: "Más que todo pues a nivel institucional no, no tenemos como los recursos que quisiéramos, por ejemplo: nosotros nos damos, damos nuestra parte y demás..."</p>		
<p>Entrevistado 2: "La falta de herramientas para trabajar como el transporte digamos, no contamos con un transporte público para poder trasladarnos a realizar las visitas domiciliarias..."</p>	<p>Limitaciones de Tiempo</p>	<p>LT – 1 – 2</p>
<p>Entrevistado 2: "Tal vez el tiempo, el tiempo no alcanza. Tal vez cuando las familias no son receptivas o digamos que no avanzan."</p>	<p>Intervención</p>	<p>– 2 – 3</p>
<p>Entrevistado 3: "...entonces el tiempo sí es, entonces tus intervenciones a veces pues son muy cortas o si haces una visita puedes hacer a veces los haces a rapidez..."</p>		

Entrevistado 6: "La falta de herramientas para trabajar como el transporte digamos, no contamos con un transporte público para poder trasladarnos a realizar las visitas domiciliarias..."

Entrevistado 10: "creo que eso es lo principal, lo que le mencionaba antes el transporte para las visitas, nos toca los que tienen vehículo propio usarlo o los que no, estar pagando quien lo lleve..."

Entrevistado 4: "Dificultades que se pueden presentar acá en la institución en la que estoy trabajando podría ser que de pronto te digan no, no te apruebo ese viaje entonces me limitan ya una intervención con una familia..."

Entrevistado 5: "...a veces así diciéndolo así, se terminan los recursos y te dicen no mira ya no puedes hacer esta intervención..."

Patrones de Comportamiento Familiar

PCF – 4 – 5

Entrevistado 5: "Pues precisamente eso, que muchísimas veces las familias digámoslo así son cíclicas, ósea generan aprendizajes que son negativos..."

Entrevistado 5: "...conductas negativas las vuelven normales. Otro elemento que realmente impediría como la intervención que uno espera..."

Entrevistado 5: "...dentro de nuestro proceso pues prácticamente nosotros generamos solamente diagnostico acá, obviamente que desde mi experiencia yo sí he hecho intervención en la asesoría familiar..."

Limitaciones de Recursos

LR – 5

Entrevistado 8: "en mi caso las inasistencias, porque vienen a buscar ayuda o buscar una mediación y que haya algunos compromisos..."

Pregunta 19. ¿Qué imaginarios positivos o negativos construyo o percibo durante el proceso de intervención familiar que pueden ocasionar afectaciones socioemocional? “

Entrevistado 3: "Por lo general por ejemplo eso pasa en casitos por ejemplo cuando son de trámites extraprocesales, en donde los papitos por ejemplo la pelea es que quieren una visita y quieren ya, o se llevó al niño y quiero que me lo regrese ya, entonces vaya usted y me lo trae, entonces a veces no es esa la solución, es una solución más allá y a veces son de un conflicto."

Entrevistado 10: "No, eso no se puede aquí, nosotros no podemos adelantarnos a emitir un juicio antes de escuchar y de llegar a concertar, por lo general siempre tratamos de escuchar las dos partes, las dos caras de la moneda para lograr emitir un concepto."

Entrevistado 4: "Entonces uno se lleva esos imaginarios positivos de que hizo una buena intervención con una familia."

Entrevistado 8: "Me imagino yo, porque no se llega una solución si la tienen ahí los dos, pueden mediar y hacer un compromiso, ósea uno se imagina porque el señor tiene el ego más grande que la otra señora, o que el hermano es superior a la otra hermana."

Entrevistado 5: "Ósea, cada vez es menos el valor de la familia."

Entrevistado 7: "Uno percibe desde acá la solución, lo duro es que ellos la tomen."

Entrevistado 6: "Podrían ser los inadecuados hábitos cuánto la alimentación, el consumo de alcohol, sustancias psicoactivas, a nivel familiar el débil ejercicio de los roles parentales, a nivel escolar el

Complejidad de la
Dinámica de Intervención

CDI – 3 – 10 – 4
– 8

Procesos de
Intervención

Cambios en las Dinámicas
Familiares:

CDF – 5 – 7 – 6

bullying, los estereotipos, los prejuicios sociales, factor económico, baja autoestima, baja capacidad de escucha, tolerancia, resiliencia, todos esos factores."

Pregunta 20. ¿Qué tipo de expresiones o palabras utiliza para canalizar las emociones negativas que le genera el proceso de intervención con familias? ¿Cómo canaliza las emociones negativas?

Entrevistado 2: "Ir a hablar con el equipo, decirles me fue tenaz con este usuario, tenía esta actitud, entonces digamos que uno como que se desahoga y ya."

Entrevistado 7: "Más que canalizarla yo y paro la situación entonces le digo: mire señora usted está muy terca, qué pena decírselo, pero si no llegamos a una solución no vamos a avanzar, si señora usted es muy terca y tiene que cambiar, porque si usted no cambia entonces no va a cambiar nada."

Apoyo del equipo

AE – 2 – 7

Entrevistado 3: "Tu debes ser resiliente. Juego con mi hija o a veces cuando salgo de la intervención y me voy a molestar a otra compañera x como para dispersarnos, o aquí tenemos nuestra cafetería y retomar un café o salgo me compré algún dulce, un chocolate, me sirve como para distraerme y ya dejar allí."

Manejo
de emociones

de _____

Construcción
de
resiliencia

CR – 3 – 7

Entrevistado 7: "Cómo buena católica salgo de mi casa siempre como muy aferrada a Dios y pues convencida de dar lo mejor, entonces cuando estoy aquí sé que estoy dando lo mejor. Por lo tanto, no me afecta drásticamente, lo veo como un caso más."

Entrevistado 4: "Pues yo creo que es uno como saberle llegar, a nosotros nos ha tocado mucho las familias del campo entonces uno tiene que llegarles a ellos es así, sencillo hablarles en palabras no técnicas para que te entiendan."

Entrevistado 5: "Si yo veo una madre que tiene una bebé y que no está por decir algo, con las atenciones en salud que debería o por decir algo, vive en un inquilinato y la deja sola ósea, eso es un elemento que es un elemento de riesgo y que obviamente a mí me genera un sentimiento como quien dice: bueno y está mamá que piensa, está exponiendo su niña que la abusen o a que sea víctima de algún tipo de maltrato sea sexual, sea físico, qué sé yo."

Comunicación efectiva

CE – 4 – 5

Entrevistado 5: "Eso me genera malestar a mí, pero yo no lo grito, ni me exaltó, ni me exaspero, ¿qué hago?, ¿cómo lo canalizo? ósea yo pienso que es la mejor manera, diciéndole: oye mamá o mira mamá eso no está bien, mira que tú estás herrando, ósea, haciéndole ver el error a la otra persona y eso me genera tranquilidad a mí."

Entrevistado 7: "Yo lo canalizo de esta manera, no dejé como que me afecte, sí ya veo que está como muy tenso, yo corto allí y hagamos otra cosa, me paro firme y quedo aliviadita."

Regulación emocional

RE – 5 – 7 – 2 –
8 – 1

Entrevistado 1: "Tengo una terapia muy buena con mi esposo que es viajar, viajamos mucho entonces así lo canalizo. Como que me subo a la moto, voy escuchando música y empiezo a relajarme, a olvidar todo y la otra parte para mí muy efectiva también es el gimnasio dejarlo todo allá."

Entrevistado 2: "Yo la verdad voy al gimnasio, allá me olvido de todo, o el desahogo emocional con el equipo de trabajo, entonces digamos cuando yo atiendo casos que son muy complicados o usuarios que son muy complicados que te desgastan, te desgastan física y mentalmente, yo lo que hago es irme a tomar un vaso de agua, irme a tomar un café, ir a hablar con el equipo, decirles me fue tenaz con este usuario, tenía esta actitud, entonces digamos que uno como que se desahoga y ya."

Entrevistado 8: "Yo vivo en una finca, a mí siempre me han gustado el tema de los animales y todo esto y precisamente pues me fui a vivir a una finca y ahí tengo animalitos, y como la canalizo pues consintiendo, mimando a mis vacas, cargando a mis perros, a mi gato, o molestando a mis gallinas, entonces yo pues trato de canalizar con ellos."

Entrevistado 1: "Tengo una terapia muy buena con mi esposo que es viajar, viajamos mucho entonces así lo canalizo. Como que me subo a la moto, voy escuchando música y empiezo a relajarme, a olvidar todo y la otra parte para mí muy efectiva también es el gimnasio dejarlo todo allá."

Entrevistado 2: "Yo la verdad voy al gimnasio, allá me olvido de todo, o el desahogo emocional con el equipo de trabajo, entonces digamos cuando yo atiendo casos que son muy complicados o usuarios que son muy complicados que te desgastan, te desgastan física y mentalmente, yo lo que hago es irme a tomar un vaso de agua, irme a tomar un café, ir a hablar con el equipo, decirles me fue tenaz con este usuario, tenía esta actitud, entonces digamos que uno como que se desahoga y ya."

<p>Entrevistado 8: "Yo vivo en una finca, a mí siempre me han gustado el tema de los animales y todo esto y precisamente pues me fui a vivir a una finca y ahí tengo animalitos, y como la canalizo pues consintiendo, mimando a mis vacas, cargando a mis perros, a mi gato, o molestando a mis gallinas, entonces yo pues trato de canalizar con ellos."</p>		
<p>Entrevistado 6: "Digamos que se hace una autoconciencia emocional a través del diálogo, reflexión consigo mismo, transformando lo negativo en positivo."</p>		
<p>Entrevistado 9: "En mi caso no, yo nunca llevo lo que pasa aquí en mi trabajo en mi casa, yo ya pienso en la dinámica del hogar, lo que hago es que yo me olvido completamente de lo que pasa en el día, pero tampoco me doy palabras, en la mañana vengo positiva, digo va a ser un buen día desde que llego acá."</p>	<p>Autoconciencia y reflexión</p>	<p>AR – 6 – 9</p>
<p>Pregunta 21. ¿Recurre algún tipo de técnicas de programación neurolingüística para canalizar las emociones, sentimientos y afectaciones en el proceso de intervención con la familia?</p>		
<p>Entrevistado 9: "En mi caso a veces capacitaciones para manejar estas situaciones, el año anterior tuvimos una capacitación de psicología para aprender sobre el manejo de emociones..."</p>	<p>Apoyo profesional y formación</p>	<p>de APF – 9 – 10</p>
<p>Entrevistado 10: "Aquí en la comisaría se dan algunas capacitaciones, por ejemplo, en el año pasado nos dieron el tema de manejo de emociones, pero este año no lo han hecho."</p>	<p>Manejo de emociones</p>	
<p>Entrevistado 2: "No hago programación neurolingüística, pero sí autorreflexión..."</p>	<p>Reflexión y autoevaluación</p>	<p>RA – 2 – 8</p>

<p>Entrevistado 8: "Yo digo pensar en otra solución, pero no estar ahí, ahí y la autorreflexión siempre la hacemos porque si no nos cuestionamos nos cuestionan..."</p>		
<p>Entrevistado 7: "...llego a mi casa también y hablo en familia del caso, anónimamente para guardar la ética, doy a conocer como el caso, hacerme como un chiste buscándole el humor..."</p>		
<p>Entrevistado 8: "...sí obviamente porque pues cada caso a uno lo permite le permite autoevaluarse, pero siempre está la satisfacción de que uno dio lo mejor."</p>		
<p>Entrevistado 1: "No, o sea es más que todo como no me programo... No siento que lo requiero."</p>	<p>Estrategias de enfrentamiento</p>	<p>EA – 7 – 8 – 1</p>
<p>Entrevistado 4: "En mi misma cabecita digo, yo sí puedo yo sí puedo... tienes que entregar siempre a los demás lo mejor que tú tienes que es una sonrisa."</p>		
<p>Entrevistado 7: "Como tal no, o no sé yo llego a mi casa abrazo a mi hija y si tengo algún problema lo cojo como un chiste..."</p>		
<p>Entrevistado 3: "Pues yo no sé si se lo identificaría como neurolingüística, pero hay unos aspectos como de números que yo manejo..."</p>		
<p>Entrevistado 9: "Aquí en la comisaría se dan algunas capacitaciones, por ejemplo, en el año pasado nos dieron el tema de manejo de emociones, pero este año no lo han hecho."</p>	<p>Formación en manejo emocional</p>	<p>FME – 3 – 9 – 5</p>
<p>Entrevistado 5: "Bueno yo no sé si será ya los años no y tantas historias tan negativas que he visto que obviamente que me mueven no..."</p>		

Entrevistado 5: "... hay casos que mueven y que, desde el mismo hecho, además que, pues mi carrera o nuestra carrera digámoslo así, es, o no sé pues para mí, yo desde que en esencia soy trabajo social, pues es como ese sentir del otro no..."

Pregunta 22.¿Cómo realiza el manejo de resolución de los conflictos que se puedan generar con los miembros de la familia objeto de intervención o alrededor de los casos que maneja?

Entrevistado 1: "Siempre los dejo que busquen la solución por sí mismos... si me dicen que tengo un carácter fuerte, entonces establezco compromisos y los cumplo."

Entrevistado 6: "A través del diálogo, la escucha, la negociación y la identificación... siempre buscamos el factor desencadenante, protector y de riesgo."

Entrevistado 2: "Trato de abordarlos de manera calmada, tratando de comprender bien... uno escucha, les dice que se calmen y ofrece colaboración."

Entrevistado 9: "Es importante sensibilizarlos, ya que a menudo vienen alterados... tratamos de orientarlos y recordarles que estamos aquí para apoyarlos."

Comunicación
calmada y empática

EDE – 1 – 6 – 2 –
9

Procesos de
Comunicación

Entrevistado 3: "Siempre enfocamos en el diálogo, la escucha activa... siempre instamos al diálogo, la escucha positiva y el respeto mutuo."

Entrevistado 8: "A menudo el usuario tiene la solución... intervenimos tras sensibilizarlos, ya que suelen llegar enfadados y agresivos."

Comunicación firme

EAR – 3 – 8
– 7 – 10

Entrevistado 7: "Creo que es un esfuerzo conjunto... un buen lenguaje basado en respeto, carácter y conocimiento de la norma los lleva a conciliar."		
Entrevistado 10: "Escuchamos a la familia y luego canalizamos... para hacerles entender que el diálogo es la forma correcta de resolver problemas."		
Entrevistado 4: "Depende del conflicto... a veces tocamos la emoción para resolver la dificultad."		
Entrevistado 5: "Siempre coloco a la persona afectada en primer plano... siempre les hago ver que el conflicto que quieren provocar no es importante."	Compromiso emocional y apoyo	CEA – 4 – 5
Entrevistado 6: "A través del diálogo, la negociación y la identificación... analizamos la información para encontrar soluciones a los conflictos."	Análisis centrado en la familia y búsqueda de soluciones	ACFBS – 6
Pregunta 23. ¿Siente que sus decisiones en sus procesos de intervención son asertivas y le generan satisfacción?		
Entrevistado 1: "Haces un proceso súper chévere, generas que esa relación se fortalezca, vas haces el reintegro... luego ya mejoraron... Pero pues sí, es como que ahí toca bueno aterrizarla, decirle como mira a ver, las cosas no son así, tienes que ya ir madurando..."	Fluctuación emocional y cambio constante en las relaciones familiares	Toma de decisiones
Entrevistado 2: "las condiciones cambian eso hay que tener muy en cuenta, las familias son dinámicas..."		FECRF – 1 – 2 – 4
Entrevistado 4: "ya se sale de las manos de uno... las condiciones cambian con el tiempo..."		

Entrevistado 2: "Hay veces donde uno duda de una decisión... decisiones que tal vez no han sido las mejores y que toca reevaluar..."		
Entrevistado 4: "tú misma te cuestionas y dices bueno de pronto no utilicé las actividades o las herramientas necesarias para cerrar..."		
Entrevistado 5: "decisiones que pueden afectar negativamente a algún miembro del núcleo familiar."	Dudas y cuestionamientos sobre decisiones profesionales	DCP – 2 – 4
Entrevistado 3: "me siento segura de mi preparación de la experiencia que tengo... apoyarse de su equipo, de la comisaria..."		
Entrevistado 8: "he tratado de ser humilde cuando debo serlo, de apoyarme en mis compañeros..."		
Entrevistado 2: "uno tiene que poner en una balanza, bueno, si retiro a este niño, que tanto daño le va a hacer al niño retirarlo de su familia de origen..."	Evaluación constante de las condiciones y dinámicas familiares	ECCDF – 2
Entrevistado 4: "no queda como esa satisfacción de que tú sí pudiste hacer más por esa familia o por ese niño o por esa madre..."	Satisfacción y frustración respecto a los resultados de las intervenciones	SFRI – 4
Pregunta 24. ¿Cuáles cree que serían las propuestas de intervención adecuadas de acuerdo al contexto y población atendida, que se deberían implementar en su institución para el área de Trabajo Social?		

Entrevistado 1: Destacó la necesidad de que los trabajadores sociales aclaren sus roles dentro de las familias y abogaron por un mayor conocimiento y habilidades en áreas como la gestión y el acceso a servicios sociales.

Entrevistado 7: Enfatizó la importancia de adherirse a roles normativos definidos por regulaciones, pero también sugirió propuestas diarias para adaptarse a casos específicos, indicando una posible brecha entre pautas normativas y su aplicación práctica.

Gestión del tiempo

GT – 2 – 9 – 1 – 7

Entrevistado 2: Identificó las limitaciones de tiempo como una barrera para brindar una atención adecuada a las familias y expresó el deseo de una participación más extensa en sus casos.

Entrevistado 9: Planteó preocupaciones sobre el ritmo rápido de los procesos, abogó por más tiempo y personal para casos complejos, y resaltó la necesidad de herramientas tecnológicas mejoradas para optimizar el flujo de trabajo.

Intervención

Entrevistado 3: Abogó por la implementación de intervenciones grupales, sugiriendo que podrían mejorar la efectividad, especialmente al abordar temas como estilos de crianza, a través de experiencias compartidas y escucha activa.

Defensa de la intervención grupal

DI– 3 – 4 – 8

Entrevistado 4: Discutió los desafíos para intervenir de manera efectiva, especialmente con individuos resistentes como adolescentes, cuestionando el enfoque cuando los métodos tradicionales no logran obtener cooperación.

Desafíos en la intervención

– 5

Entrevistado 8: Compartió experiencias de identificar y manejar señales de tensión durante las intervenciones, enfatizando la importancia del trabajo en equipo y la adaptabilidad para abordar situaciones inesperadas.
 Entrevistado 5: Destacó las limitaciones de las técnicas de intervención dentro de su contexto actual, centrándose en métodos de diagnóstico como entrevistas, observaciones y visitas semiestructuradas.

Entrevistado 6: Propuso un enfoque integral para la intervención, enfatizando la importancia del apoyo de diversas partes interesadas y la mejora de recursos, incluyendo apoyo humano, financiero, material y tecnológico.

Sistemas de apoyo y mejora de recursos

SEMR – 6

Pregunta 25. ¿Se siente confiada y a gusto con la forma en como esta manejando las emociones que le genera la intervención con familias?

Entrevistado 1: "Entonces yo cómo voy a reaccionar, yo también te tiro una piedra ¿no?, hay que calmarse, hay que manejar bien todas las emociones."

Entrevistado 2: "pero siento que hasta ahora las he manejado muy bien."

Entrevistado 4: "uno trata como de saberlas manejar y dejarlas en la casa."

Entrevistado 5: "Emocionalmente me siento muy bien porque... manejo mucha asertividad frente a decirle a la familia que le sobra y que le hace falta."

Gestión emocional y Manejo de estrategias de emociones en la intervención

GEEA – 1 – 2 – 4 – 5

Entrevistado 2: "pero la verdad estoy tranquila, me siento muy bien, siento que he canalizado en buena medida mis emociones..."			
Entrevistado 4: "si no estoy bien... decir: mira hoy no puedo ir... cúbranme."			
Entrevistado 6: "Considero que estoy manejándolo de forma adecuada..."	Reflexión personal y bienestar profesional		RPBP – 2 - 3 – 4 – 6
Entrevistado 3: "a veces como les digo es frustrante y a veces como que no es satisfactorio..."			
Entrevistado 4: "uno no tiene días tan buenos... a veces no es fácil."			
Entrevistado 10: "eso si es frustrante porque uno no ha podido ver como canalizar esa situación y que ellos entiendan que los niños están primero que cualquier cosa."			
Entrevistado 5: "yo estoy en mi salsa... me siento a gusto cuando hago intervención con familia."	Satisfacción laboral y compromiso		SLC – 5 – 7
Entrevistado 7: "Si, estamos haciendo un papel muy importante..."			
Entrevistado 8: "me siento confiado y tranquilo con el trabajo que realizo..."			
Pregunta 26. ¿Siente que tener interacción social por fuera de su trabajo, es un apoyo para manejar los sentimientos que le generan los procesos de intervención familiar?			
Entrevistado 1: Reconoce la importancia de reconocer y establecer límites entre sus roles como trabajador social y sus roles personales.	Roles Múltiples y Límites Personales	Proceso de intervención	RMLP – 1 – 10 – 2 – 3 – 4 – 7
Entrevistado 10: Destaca cómo la dinámica diferente en su hogar le ayuda a desconectar y encontrar satisfacción en su papel de madre.			

Entrevistado 2: Menciona desconectarse del trabajo al salir de la oficina y encontrar apoyo en actividades fuera de él, como el gimnasio.

Entrevistado 3: Busca apoyo en actividades como terapia alternativa y disfrutar en familia para desconectarse del trabajo.

Entrevistado 4: Habla sobre la importancia de compartir las cargas emocionales con amigos para encontrar alivio.

Entrevistado 7: Describe un entorno de apoyo en el lugar de trabajo donde los colegas comprenden las dificultades y se brindan apoyo mutuo.

Entrevistado 5: Explica cómo compartir las emociones y buscar distracción son estrategias para lidiar con la carga emocional.

Entrevistado 6: Reconoce la necesidad de liberar pensamientos y emociones para no permitir que afecten la vida personal.

Entrevistado 8: Destaca la importancia de comprenderse mutuamente en el lugar de trabajo y crear un ambiente de apoyo para compensar los días difíciles.

Entrevistado 9: Resalta el valor de encontrar apoyo entre colegas y tener momentos de dispersión para procesar casos complejos

Estrategias de

Intervención

EI – 5 – 6 – 8 – 9

Pregunta 27. ¿Cuántos casos desarrolla en el mes y como siente que es su capacidad de resiliencia al pasar de un caso a otro?

Entrevistado 1 menciona una alta demanda de procesos con un promedio de 5 a 6 casos diarios, además de estudios de caso adicionales.

Entrevistado 4 destaca que se identifican y focalizan 25 niños por municipio, con un total de hasta 75 casos, lo cual representa una meta considerable.

Entrevistado 6 describe atender entre 3 y 6 casos diarios, con un proceso de programación y seguimiento de casos no asistidos.

Entrevistado 10 menciona atender aproximadamente 4 casos tanto en la mañana como en la tarde, sin tiempo para descansar entre casos debido a la constante demanda.

Entrevistado 1 menciona una alta demanda de procesos con un promedio de 5 a 6 casos diarios, además de estudios de caso adicionales.

Entrevistado 4 destaca que se identifican y focalizan 25 niños por municipio, con un total de hasta 75 casos, lo cual representa una meta considerable.

Entrevistado 6 describe atender entre 3 y 6 casos diarios, con un proceso de programación y seguimiento de casos no asistidos.

Entrevistado 10 menciona atender aproximadamente 4 casos tanto en la mañana como en la tarde, sin tiempo para descansar entre casos debido a la constante demanda.

Alta carga de trabajo y volumen de casos
Resiliencia en el proceso de intervención
ACTVC – 1 – 4 –
6 – 10

Entrevistado 3 relata la experiencia de llegar a un punto de confusión entre casos debido a la cantidad de trabajo, lo que dificulta mantener la claridad y diferenciar entre los casos.

Sobrecarga cognitiva y confusión entre casos
SCCC – 3 – 9

<p>Entrevistado 9 destaca la importancia de no tomarse demasiado a pecho los casos difíciles y mantener una actitud resiliente para seguir adelante.</p>		
<p>Entrevistado 4 menciona tener una buena capacidad de resiliencia al comprender su función profesional y mantenerse enfocado en la prevención y protección de los derechos de los niños en situaciones de riesgo.</p>		
<p>Entrevistado 6 habla sobre la necesidad de mantener una buena capacidad de resiliencia para enfrentar las demandas del trabajo sin dejar que afecte su vida personal.</p>	<p>Resiliencia en el desempeño profesional</p>	<p>RDP – 4 – 6 – 7</p>
<p>Entrevistado 7 destaca la importancia de no tomarse demasiado a pecho los casos difíciles y mantener una actitud resiliente para seguir adelante.</p>		
<p>Entrevistado 4 menciona que la naturaleza de los casos que manejan, principalmente enfocados en prevención y riesgo de trabajo infantil, no genera un impacto emocional significativo.</p>	<p>Distanciamiento emocional y mecanismos de afrontamiento</p>	<p>DEMA – 4 – 7</p>
<p>Entrevistado 7 enfatiza la necesidad de mantenerse emocionalmente distanciado de los casos difíciles para evitar el desgaste emocional y poder continuar con la labor profesional.</p>		
<p>Entrevistado 6 menciona la importancia de tomar momentos para respirar y descansar entre casos complejos, incluso si son breves, para mantenerse enfocado y eficiente en el trabajo.</p>	<p>Estrategias de descompresión y autocuidado</p>	<p>EDA – 6</p>

Figura 3

Descripción de Taxonomía



Contextos institucionales:

- Ambiente laboral - AL
- Recursos Tecnológicos y de infraestructura RTI
- Recursos para el bienestar laboral - RBL
- Ambiente de trabajo - AT
- Espacio de trabajo - ET
- Satisfacción profesional y espacios seguros - SPES
- Adaptación al ambiente laboral y su relación con el ámbito emocional - AALAE
- Intervención con familias - IF
- Autonomía en el proceso de intervención - API
- Afectación emocional - AE

Afectaciones socioemocionales

- Afectaciones emocionales
- Manejo de emociones
- Conocimiento
- Proceso de intervención
- Aptitudes del proceso de intervención

Alternativas cognitivas

- Manejo de emociones
- Intervención
- Proceso de intervención
- Proceso de comunicación
- Toma de decisiones
- Intervención
- Resiliencia en el proceso de intervención

2.5. Análisis y discusión de resultados

A partir de la información recopilada, se llevó a cabo la discusión de resultados en relación con los marcos de referencia y la comprensión del problema. En este contexto, se evidencia una concordancia con investigaciones que destacan la colaboración interdisciplinaria y el respaldo del equipo como factores esenciales para reducir el estrés emocional en los trabajadores sociales.

Asimismo, se examina de qué manera las estrategias de afrontamiento individuales y los mecanismos de apoyo organizacional impactan de manera significativa en la habilidad de los profesionales para manejar las presiones socioemocionales propias de su labor. Ahora bien, tomando en cuenta la agrupación de proposiciones, se realizó el análisis de preguntas que dan respuesta al plan de objetivos del presente estudio, dicho análisis y discusión de resultados se llevó a cabo con la homologación de categorías; importante recalcar que, para llevar a cabo la discusión, se tomó en cuenta únicamente ciertas categorías, dado que fueron consideradas las más indispensables para el análisis.

2.5.1. Descripción de los contextos

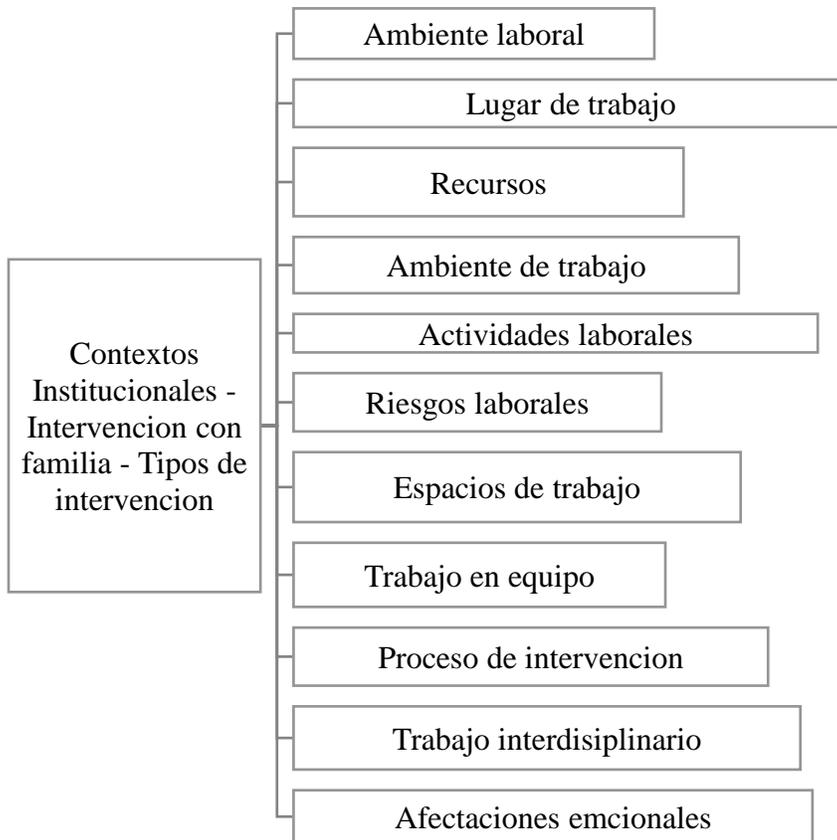
De acuerdo con las categorías emergentes de los relatos, la interpretación desde Trabajo Social resalta la interrelación entre los factores institucionales, el entorno laboral y el bienestar emocional de los profesionales. Se observa que un ambiente laboral adecuado, con recursos tecnológicos y de infraestructura suficientes, no solo facilita la intervención efectiva, sino que también promueve una mayor autonomía en la toma de decisiones, lo cual es crucial para la eficacia del trabajo social. La falta de estos recursos puede generar frustración y afectar negativamente tanto el desempeño como el bienestar emocional del trabajador social, limitando su capacidad de intervención en los casos que atienden.

Además, se destaca la importancia de abordar la carga emocional inherente a la profesión. Las interacciones intensas y la exposición constante a situaciones de vulnerabilidad generan un desgaste emocional significativo en los trabajadores sociales, lo cual subraya la necesidad de implementar estrategias de apoyo psicológico. Estas estrategias deben estar diseñadas para

promover la resiliencia y brindar herramientas para enfrentar la adversidad, permitiendo a los trabajadores sociales adaptarse mejor y continuar su labor sin comprometer su bienestar emocional. La discusión se centra en la necesidad de un apoyo institucional más robusto que contemple no solo los recursos físicos, sino también los psicológicos, para asegurar un desempeño sostenido y saludable en esta profesión.

Figura 4

Descripción de los contextos institucionales



Durante el desarrollo de este estudio, se ahondó en cómo los individuos comprenden la importancia de colaborar con otros y trabajar en equipo para afrontar las situaciones que surgen en el campo laboral de la defensoría de familia. Se resaltó la importancia de una colaboración eficaz entre los diversos expertos participantes en la tarea, así como la importancia de valorar las vivencias positivas vinculadas al entorno laboral, que se caracteriza por la solidaridad, el respaldo y la

comprensión mutua entre compañeros de trabajo. A pesar de que algunos entrevistados mencionaron tensiones y cargas laborales, en líneas generales, se observó un ambiente laboral positivo, lo que resalta la relevancia de la colaboración en el correcto desarrollo de las tareas dentro de la organización.

Villata (2021), considera que los **contextos institucionales** se entienden como entornos estructurados y organizados, tales como escuelas, hospitales y organismos gubernamentales, en los cuales se llevan a cabo actividades específicas bajo normas y regulaciones definidas. Estos contextos proporcionaron un marco fundamental dentro del cual los individuos y grupos interactúan, trabajan y se desarrollan, influyendo significativamente en sus comportamientos y decisiones.

En efecto, la recolección de datos a través de la entrevista permitió identificar los factores contextuales que afectan la labor de los Trabajadores Sociales, como las normas institucionales, las dinámicas de trabajo y las regulaciones vigentes. Esta información fue valiosa para comprender de manera integral las realidades en las que operan los profesionales y para analizar cómo los diferentes aspectos del entorno institucional influyen en sus decisiones y comportamientos. Este proceso facilitó la identificación de posibles áreas de mejora en las prácticas y procedimientos dentro de los contextos institucionales, contribuyendo así a una mayor eficacia en la intervención de los Trabajadores Sociales.

Así, si bien se ha identificado que los factores contextuales, como las normas institucionales, las dinámicas de trabajo y las regulaciones vigentes, afectan la labor de los Trabajadores Sociales (TS), es necesario ampliar la discusión para comprender cómo estos elementos impactan específicamente el aspecto socioemocional de los profesionales. Por ejemplo, las normas institucionales pueden generar presión sobre los TS, afectando su bienestar emocional al enfrentar expectativas elevadas o contradicciones entre las demandas laborales y sus capacidades. En este orden de ideas, las dinámicas de trabajo, como la carga laboral o la falta de recursos, podrían aumentar el estrés y la frustración, mientras que las regulaciones vigentes pueden limitar la flexibilidad en la toma de decisiones, afectando su autonomía y, por ende, su satisfacción laborales.

A lo cual, es importante recalcar lo que menciona Calquin et al., (2022), quien señala que la intervención con familias es un proceso mediante el cual profesionales capacitados ofrecen apoyo y recursos a las familias para mejorar su funcionamiento y bienestar, donde dicho tipo de intervención se enfoca en fortalecer las dinámicas familiares, resolver conflictos y proporcionar herramientas para enfrentar desafíos, promoviendo así un entorno saludable y equilibrado para todos sus miembros.

Con respecto a los **tipos de intervención**, Cedillo (2021) hace mención de que los tipos de intervención se refieren a las diferentes metodologías y enfoques utilizados por profesionales para abordar y resolver problemas en diversos contextos. Estas intervenciones pueden ser preventivas, reactivas, directivas o no directivas, y abarcan desde asesoramiento individual y terapia de grupo hasta programas comunitarios y políticas públicas, cada una adaptada a las necesidades específicas de la situación o población objetivo.

Lillo y Rosello (2023), discuten cómo los **contextos institucionales**, la intervención con familias y los tipos de intervención están intrínsecamente relacionados en el ámbito del trabajo social, quienes destacan que los contextos institucionales, como las escuelas y los centros de salud, proporcionan el entorno necesario para implementar diversas intervenciones con familias, donde dichas intervenciones, que pueden incluir desde el asesoramiento y la terapia hasta programas educativos y de apoyo, varían en tipo según las necesidades específicas de cada familia y la situación particular que enfrenten; de tal modo el profesional adapta su enfoque para proporcionar el soporte más efectivo, ya sea a través de intervenciones preventivas, reactivas o combinadas, asegurando un impacto positivo en el funcionamiento y bienestar de las familias dentro de estas instituciones.

Así, desde una perspectiva de Trabajo Social, el análisis de los contextos institucionales y su influencia en los tipos de intervención muestra que las normas, dinámicas y regulaciones internas afectan tanto el bienestar emocional de los Trabajadores Sociales (TS) como la eficacia de sus intervenciones.

Los TS enfrentan desafíos como la presión por cumplir con expectativas elevadas, la sobrecarga laboral y la limitación de su autonomía debido a regulaciones estrictas, lo que puede impactar negativamente su desempeño y satisfacción laboral. Sin embargo, la colaboración interdisciplinaria y el apoyo institucional son clave para mitigar estos efectos y fortalecer las intervenciones con familias. El enfoque flexible de los TS, adaptado a cada contexto y situación, permite implementar estrategias preventivas o reactivas, brindando un soporte efectivo a las familias y promoviendo su bienestar dentro de entornos institucionales que, si bien pueden ser rígidos, ofrecen una estructura necesaria para intervenciones sustentables y

En el presente estudio, se indagó sobre la percepción de los profesionales respecto a la importancia del trabajo en equipo y la comunicación efectiva en el contexto de la atención a las familias. Los datos recopilados revelaron opiniones diversas y significativas sobre el **ambiente laboral (AL)** y su impacto en la práctica profesional, donde los participantes destacaron la importancia de la colaboración interdisciplinaria y el apoyo mutuo.

Por ejemplo, uno de los entrevistados (E1) mencionó: “Tenemos establecidos como los límites y parámetros hasta dónde llega el trabajador social, el psicólogo; pero unificamos siempre criterios para dar nuestra decisión o nuestro concepto al defensor de familia.” Esta respuesta subraya cómo la coordinación y la alineación de criterios entre diferentes profesionales son fundamentales para ofrecer una visión más integral y cohesiva en la toma de decisiones. La colaboración eficaz permite a los equipos proporcionar un apoyo más sólido y coherente en la defensa de los derechos de la familia.

Otro participante (E5) comentó: “Hay un trabajo en equipo y eso hace que se fluyan las cosas, que fluyan los procesos.” Esta afirmación destaca cómo un enfoque colaborativo facilita el flujo de trabajo y mejora la eficiencia en los procesos, sugiriendo que la sinergia entre profesionales contribuye a una mejor gestión de los casos y a un ambiente laboral más fluido.

Sin embargo, también surgieron críticas respecto al ambiente laboral. Un profesional (E3) señaló: “El ambiente laboral genera bastante sobrecarga, bastante estrés.” Este comentario indica que, a pesar de los aspectos positivos del trabajo en equipo, existe una percepción de sobrecarga y

estrés asociados al entorno de trabajo. Esto sugiere que los profesionales pueden enfrentar desafíos significativos en términos de carga de trabajo y presión emocional, lo cual podría afectar su bienestar y la calidad de su intervención.

Otro entrevistado (E2) mencionó: “En cuanto al ambiente laboral es adecuado, como te digo he tenido apoyo por parte del equipo de la defensora de familia.” Este testimonio refuerza la idea de que el apoyo del equipo es apreciado y valorado, contribuyendo a una percepción general positiva del ambiente laboral, aunque este testimonio debe ser considerado junto con las críticas sobre el estrés y la sobrecarga para obtener una visión equilibrada.

En pocas palabras, el análisis de las respuestas muestra que, aunque la mayoría de los profesionales valoraron positivamente la colaboración y el apoyo mutuo dentro del equipo, también reconocieron la existencia de problemas relacionados con el estrés y la sobrecarga laboral. Estos hallazgos revelan una paradoja en la dinámica del trabajo en equipo: mientras que la colaboración y el apoyo interdisciplinario son altamente apreciados y contribuyen al éxito de las intervenciones, también se ven acompañados por desafíos significativos que afectan el bienestar de los profesionales, ya que los problemas de estrés y sobrecarga laboral identificados reflejan la necesidad de una gestión más equilibrada de las cargas de trabajo y una mejor planificación de los recursos, y el abordar estas fuentes de estrés no solo mejoraría el ambiente laboral, sino que también potenciaría la eficacia del equipo al permitir una mayor concentración en las tareas y una reducción en la rotación del personal.

Por lo tanto, sería beneficioso implementar estrategias que no solo refuercen la colaboración efectiva y el apoyo entre disciplinas, sino que también establecerán mecanismos de soporte para manejar el estrés y distribuir las responsabilidades de manera más equitativa. Invertir en programas de capacitación sobre manejo del estrés, así como en recursos adicionales para aliviar la carga de trabajo, podría resultar en un entorno de trabajo más saludable y productivo. Además, promover espacios de diálogo y retroalimentación continua entre los miembros del equipo podría ayudar a identificar y abordar de manera proactiva los problemas emergentes, garantizando que los beneficios de la colaboración no se vean opacados por las dificultades asociadas.

Así, en el proceso de investigación, fue fundamental realizar una confrontación de la información para fortalecer la validez y la robustez de los hallazgos, donde en este caso, se relacionaron las teorías existentes con los datos obtenidos de las entrevistas y se llevó a cabo un análisis que integró estos elementos en el contexto de la investigación.

Según Sáez (2021), se confirma que los profesionales resaltan la importancia del trabajo en equipo y la comunicación efectiva en el ámbito de la defensa de la familia. Sáez menciona que la colaboración interdisciplinaria y el apoyo mutuo no solo contribuyen a un ambiente laboral positivo, sino que también facilitan una toma de decisiones más integral y coherente. Los profesionales valoran la unificación de criterios entre diferentes disciplinas y el apoyo constante dentro del equipo, aunque reconocen desafíos como la sobrecarga y el estrés laboral.

Al comparar esta teoría con los datos de las entrevistas, se observa que los entrevistados E4, E5 y E6 coincidieron en que el trabajo en equipo es fundamental para el ejercicio profesional. E4 indicó que el trabajo en equipo facilita la fluidez de los procesos, E5 destacó la importancia de la colaboración para la toma de decisiones, y E6 valoró el apoyo del equipo en su labor diaria. Estos testimonios refuerzan la teoría de Sáez y resaltan la percepción positiva del trabajo en equipo entre los profesionales.

Así, y de acuerdo con lo anterior, se puede inferir que el trabajo en equipo contribuye significativamente a mejorar la autoestima y la eficiencia de los Trabajadores Sociales en sus labores, además la colaboración efectiva no solo facilita una mejor gestión de los casos, sino que también promueve un ambiente laboral más saludable y motivador, donde dicha integración de la teoría y los datos de las entrevistas proporciona una visión más completa y matizada de cómo el trabajo en equipo impacta en el desempeño profesional y el bienestar laboral de los Trabajadores Sociales.

Por ende, desde la perspectiva de Trabajo Social, el análisis del estudio destaca la relevancia crucial del trabajo en equipo y la comunicación efectiva para mejorar la eficiencia y la calidad de la atención a las familias, como corroboran los testimonios de los profesionales que valoran la colaboración interdisciplinaria y el apoyo mutuo. La integración de diferentes disciplinas permite

abordar las problemáticas familiares desde una perspectiva más amplia, generando soluciones más adaptadas y completas a las necesidades de cada familia. A su vez, el trabajo en equipo fomenta un entorno en el que las cargas laborales se distribuyen de manera equitativa, reduciendo el estrés individual y fortaleciendo el intercambio de conocimientos y experiencias entre los profesionales.

Además, el estudio enfatiza la importancia de una comunicación efectiva tanto dentro del equipo como con las familias, lo que favorece la confianza y el entendimiento mutuo. Este tipo de comunicación no solo mejora la coordinación y la toma de decisiones dentro del equipo, sino que también permite que las familias se sientan escuchadas y comprendidas, facilitando su participación activa en el proceso de intervención. En definitiva, el estudio concluye que el trabajo en equipo y la comunicación efectiva son componentes esenciales para potenciar la calidad de las intervenciones sociales, al mejorar tanto el bienestar de los profesionales como el impacto positivo en los Trabajadores Sociales.

No obstante, también se identifica que, a pesar de estos beneficios, el entorno laboral enfrenta desafíos significativos relacionados con la sobrecarga y el estrés, lo que puede impactar negativamente en el bienestar de los trabajadores y en la calidad de su intervención, a lo cual dicho contraste resalta la necesidad de equilibrar la promoción de la colaboración con estrategias que mitiguen el estrés y mejoren las condiciones laborales, para asegurar un entorno de trabajo saludable y motivador, y optimizar así el impacto positivo en el desempeño profesional y en el bienestar de los Trabajadores Sociales.

Ahora bien, Carbonell y Olmo (2021) destacan que los **recursos tecnológicos las limitaciones en la infraestructura, (RTI)** como la asignación desigual de espacio físico y la conectividad limitada a Internet, afectan negativamente el desempeño de los profesionales y la calidad de las intervenciones con las familias. Su estudio reveló que los Trabajadores Sociales enfrentan problemáticas recurrentes en su lugar de trabajo, lo cual concuerda con los hallazgos del presente estudio.

En este sentido, se identificó que los profesionales también destacan diversas limitaciones en su entorno laboral. Los entrevistados mencionaron varios aspectos críticos que impactan su

desempeño. Por ejemplo, E3 destacó los cambios estructurales en la infraestructura de la institución y los desafíos derivados de la conectividad limitada a Internet. E5 enfatizó la necesidad de contar con un espacio de oficina privado para garantizar la confidencialidad del cliente durante las intervenciones. Además, E1 describió sentirse limitado por la medición del desempeño basada en el número de visitas y señaló la asignación desigual de espacio físico para diferentes profesiones dentro de la institución. Por ende, dichos testimonios/respuestas refuerzan la conclusión de que las limitaciones en la infraestructura afectan negativamente tanto el desempeño de los Trabajadores Sociales como la calidad de las intervenciones con las familias, alineándose con los hallazgos de Carbonell y Olmo (2021).

Por otro lado, se identificó que los profesionales enfrentan desafíos significativos relacionados con los recursos para el bienestar laboral (RBL). Estos desafíos incluyen problemas con la conectividad a Internet, que es esencial para facilitar la comunicación entre los profesionales, acceder a información relevante y coordinar actividades. La conectividad deficiente resulta ser poco confiable.

Además, se observa la falta de herramientas de comunicación, como un teléfono fijo, y la limitación en el espacio de oficina, lo que impacta negativamente en su capacidad para llevar a cabo intervenciones efectivas, ya que hacen mención a que E1 [Describe los desafíos con los recursos tecnológicos, incluida la conectividad a Internet poco confiable y la dependencia de planes de datos personales.], E4 [Describe la limitación del espacio de oficina compartido entre profesionales y la necesidad de utilizar espacios comunes para intervenciones.], y E6 [Menciona la presencia de oficinas separadas para diferentes equipos profesionales dentro de la institución.].

A lo cual, Aguirre y Cruz (2020), quienes mencionan que los trabajadores sociales se enfrentan a desafíos considerables derivados de la infraestructura tecnológica y los recursos de comunicación en su entorno laboral, donde dichas dificultades, tales como la conectividad a Internet poco fiable, la ausencia de un teléfono fijo para realizar llamadas y la limitación del espacio de oficina, comprometen su capacidad para llevar a cabo intervenciones eficaces, lo que repercute directamente en su rendimiento en el trabajo.

Lo más importante ante estas respuestas se enfocan en que los Trabajadores Sociales se enfrentan a desafíos significativos relacionados con la infraestructura y los recursos en su entorno laboral, como una conectividad a Internet poco confiable, la falta de un teléfono fijo y la limitación del espacio de oficina, donde dichos problemas impactaron negativamente su capacidad para realizar intervenciones efectivas, y además los testimonios de los entrevistados evidencian cómo la conectividad deficiente impide el acceso a recursos y limita la comunicación, mientras que las restricciones en el espacio de oficina comprometieron la confidencialidad y la eficacia de las intervenciones.

Estos hallazgos coinciden con el estudio de Aguirre y Cruz (2020), que destaca cómo las dificultades con la infraestructura tecnológica y los recursos de comunicación afectan directamente el rendimiento laboral de los Trabajadores Sociales, donde la conectividad a Internet, en particular, resulta ser crucial, ya que facilita el acceso a información esencial, la comunicación efectiva y el uso de herramientas necesarias para la gestión de casos, y su mejora fue considerada fundamental para optimizar el desempeño profesional y la calidad del servicio brindado.

Aguirre y Cruz (2020) y Carbonell y Olmo (2021) desatacan que, durante los procesos de intervención, los Trabajadores Sociales enfrentan diversas limitaciones en cuanto a los recursos en su lugar de trabajo. Lo cual, coincide con los resultados del presente estudio, donde la población investigada también identificó limitaciones significativas en su entorno laboral. E7 mencionó que compartía el espacio de oficina con otra persona, E8 indicó una configuración de oficina compartida, y E9 señaló la falta de recursos, como la ausencia de un teléfono fijo para realizar llamadas. Estos testimonios reflejaron las dificultades encontradas en la disponibilidad y adecuación de los recursos laborales, en concordancia con lo descrito por Aguirre y Cruz (2020) y Carbonell y Olmo (2021).

Desde otra perspectiva, se identificó que Trabajadores Sociales enfrentaron diversas dificultades en su labor diaria, especialmente durante las visitas domiciliarias. La población investigada destacó que estas actividades conllevan riesgos significativos debido a la falta de transporte adecuado y la necesidad de desplazarse por áreas vulnerables. Aunque algunos trabajadores mencionaron que la institución proporciona recursos como transporte y material de

apoyo para las visitas, la carencia de transporte seguía siendo una preocupación importante. Los testimonios de E4, indican que "la institución proporciona transporte para las visitas... también material de apoyo como lápices, borradores, sacapuntas," y E9, que señaló que se "tiene que salir a visitas domiciliarias, ir a los barrios, a los sectores, pero no se tiene transporte,". Por otro lado, E10 destacó que "tenemos una buena jefa que intenta gestionar tanto como sea posible," lo que sugirió que el apoyo institucional es valioso, pero no suficiente para resolver todos los problemas.

En efecto, este hallazgo coincide con lo mencionado por Martínez y Hernández (2020), quienes identifican que los profesionales en terreno enfrentan desafíos considerables durante las visitas domiciliarias, se exponen a riesgos debido a la falta de transporte y la necesidad de transitar por áreas vulnerables. Para abordar estos problemas, se plantearon alternativas como la mejora de los recursos institucionales, proporcionando un transporte más adecuado y seguro para las visitas, y el fortalecimiento de las iniciativas enfocadas en el bienestar emocional de los empleados. Además, se sugirió incrementar las oportunidades de capacitación para preparar mejor a los Trabajadores Sociales y minimizar los riesgos asociados con las visitas domiciliarias.

Igualmente, en el presente estudio se indagó que los trabajadores sociales están expuestos a diferentes **riesgos laborales**, debido a que se logró indagar una serie de preocupaciones y mejoras en las condiciones laborales, donde se destaca la importancia de aspectos como la comodidad física, la seguridad y la privacidad en el lugar de trabajo, pero aunque algunos entrevistados mencionan mejoras recientes, como la recepción de muebles ergonómicos y la mudanza a instalaciones remodeladas, otros expresan frustraciones por la falta de acción sobre problemas previamente identificados, como la contaminación auditiva y las temperaturas inadecuadas, ya que además, se resalta el apoyo organizativo en términos de mantenimiento, provisión de elementos esenciales y medidas de seguridad, aunque persisten preocupaciones sobre la idoneidad del ambiente laboral para promover el bienestar y la productividad del personal.

Por ende, la población a estudio hace mención de que E1 [Mencionó una mejora en las condiciones laborales y recibir una nueva silla después de una larga espera, indicando un cambio positivo, pero también frustración por los retrasos.], E6 [Mencionó problemas como las bajas temperaturas y los asientos inadecuados, sugiriendo posibles riesgos para la salud asociados con

el ambiente laboral.], o E2 [Informó sobre contaminación auditiva debido a la ubicación de la oficina cerca de una calle transitada, resaltando posibles distracciones y desafíos para mantener la concentración.].

Inclusive, un riesgo laboral se refiere a cualquier condición o situación en el entorno de trabajo que pudiera causar daño a la salud o seguridad de los empleados. Estos riesgos se pueden clasificar en diferentes tipos, como físicos (por ejemplo, exposición a temperaturas extremas o contaminación auditiva), ergonómicos (por ejemplo, mobiliario inadecuado que podía causar molestias físicas), químicos (por ejemplo, exposición a sustancias tóxicas) y psicosociales (por ejemplo, estrés laboral o ambiente conflictivo). La información obtenida por la entrevista permitió identificar y evaluar estos riesgos de manera más precisa, proporcionando herramientas adicionales para definir claramente aspectos importantes y desarrollar estrategias efectivas para mejorar las condiciones laborales.

De cualquier forma, Álvarez et al. (2021), menciona que los trabajadores sociales están expuestos a diversos riesgos laborales durante su jornada laboral debido a la naturaleza misma de su profesión, lo cual incluye la necesidad de realizar visitas domiciliarias en áreas potencialmente peligrosas o desfavorecidas, donde pueden enfrentarse a situaciones de violencia, inseguridad o condiciones ambientales adversas, debido a que su trabajo a menudo implica interactuar con personas en situaciones de crisis o vulnerabilidad, lo que aumenta el riesgo de enfrentarse a situaciones de conflicto o enfrentamiento emocional, donde dichos factores combinados con la carga emocional y psicológica inherente al trabajo social, hacen que los trabajadores sociales estén constantemente expuestos a una variedad de riesgos que pueden afectar su salud y bienestar en el lugar de trabajo.

En este punto se recalca que, desde la perspectiva del trabajo social, el análisis de los riesgos laborales que enfrentaban los profesionales en esta área reveló una interacción compleja entre las demandas de la labor y las condiciones externas a las que estaban expuestos. Álvarez et al. (2021) destacó que los trabajadores sociales no solo debían abordar las dificultades propias de asistir a personas en situaciones de vulnerabilidad, sino que también se enfrentaban a un contexto físico y emocional que aumentaba su riesgo laboral. Las visitas domiciliarias a áreas desfavorecidas o

peligrosas implicaban una exposición directa a entornos inseguros, donde la violencia, las condiciones ambientales adversas y la inestabilidad social eran comunes.

Adicionalmente, la naturaleza del trabajo social, que involucraba un contacto cercano con individuos en crisis, añadía una carga emocional y psicológica considerable, a lo que el constante enfrentamiento con situaciones de conflicto o crisis emocional generaba un desgaste que no solo afectaba la estabilidad mental de los trabajadores sociales, sino que también comprometía su capacidad de toma de decisiones y su bienestar general. En este sentido, el análisis desde el trabajo social evidenció la necesidad de desarrollar estrategias de apoyo y protección específicas para estos profesionales, que incluyeran tanto medidas de seguridad física durante sus intervenciones, como mecanismos de apoyo psicológico para manejar el estrés y la carga emocional inherente a su labor. De este modo, se reconoció que su bienestar no dependía solo del entorno físico en el que operaban, sino también de su capacidad para gestionar las tensiones emocionales a las que estaban sometidos.

Por otra parte, sobre la categoría **espacio de trabajo** (ET), los trabajadores sociales reflejaron diversas preocupaciones y experiencias en relación con las condiciones de trabajo en el entorno laboral. Se destacan problemas como la falta de espacio adecuado, la insuficiencia de recursos humanos para la cantidad de población atendida y la necesidad de adaptarse a las limitaciones del entorno en las intervenciones.

Sin embargo, también se mencionan aspectos positivos, como la comodidad y la amplitud de algunas oficinas, así como el impacto gratificante del trabajo social en la vida de las personas atendidas. Los trabajadores sociales E1 [Destacó una recomendación de salud ocupacional que data de 2019 y la falta de acción sobre los cambios necesarios, indicando preocupaciones sobre la salud y seguridad de los trabajadores.], E3 [Enfatizó la disponibilidad de muebles ergonómicos y procedimientos para informar daños, reflejando un enfoque en la comodidad física y medidas de seguridad.], o E9 [... señaló desafíos como la contaminación auditiva y la inadecuación del espacio de trabajo, sugiriendo preocupaciones sobre la idoneidad del ambiente para trabajar...].

En este contexto, Blandón y Palacio (2017), afirman que los trabajadores sociales experimentan alteraciones en su espacio de trabajo debido a una serie de factores que influyen en su entorno

laboral, donde dichas alteraciones surgen de limitaciones físicas, como la falta de ventilación adecuada, la contaminación auditiva o la insuficiencia de espacio, lo afecta su comodidad y bienestar durante el ejercicio de sus funciones, además, de la distribución irregular de recursos humanos resulta en una carga laboral desproporcionada para ciertos profesionales, generando tensiones y dificultades para ofrecer una atención integral y de calidad, y así mismo, la necesidad de adaptarse a las condiciones del entorno en las intervenciones lleva a cambios frecuentes en las actividades planificadas, lo que afecta la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios sociales.

En este estudio, se ha podido observar que los trabajadores sociales subrayan la importancia del **trabajo en equipo** y la comunicación efectiva para adaptarse a los cambios en su entorno laboral y afrontar desafíos emocionales (AALAE). Se destaca el efecto positivo que un ambiente laboral satisfactorio tiene en el bienestar emocional de estos profesionales, así como la necesidad de actividades gratificantes para prevenir riesgos y fomentar la satisfacción personal. Además, se hace referencia al desgaste emocional causado por casos difíciles, aunque se reconoce también la compensación emocional que proporcionan momentos gratificantes en el trabajo.

En este punto se recalcar que, desde el grupo investigador analizó la categoría "**espacio de trabajo**" (ET) desde una perspectiva que vinculaba las condiciones físicas del entorno laboral con el bienestar integral de los trabajadores sociales. A partir de los relatos y del sustento teórico de Blandón y Palacio (2017), se observó que las limitaciones en el espacio de trabajo, como la insuficiencia de recursos humanos, la falta de ventilación y la contaminación auditiva, afectaban negativamente la comodidad y la eficiencia en la prestación de servicios.

Además, el análisis subrayó que estas condiciones incrementaban el desgaste emocional de los profesionales, quienes se veían obligados a adaptar constantemente sus actividades a las restricciones del entorno, lo que impactaba su salud mental y su capacidad para ofrecer una atención de calidad. No obstante, se reconocieron también factores positivos, como la gratificación emocional que brindaba su labor y el valor del trabajo en equipo y la comunicación efectiva, lo cual ayudaba a mitigar los efectos adversos del ambiente laboral.

Por ende, se enfatiza que la colaboración y el apoyo mutuo entre los miembros del equipo son elementos fundamentales que contribuyen significativamente a la adaptación y al éxito en el cumplimiento de las responsabilidades laborales; todo esto debido a que los trabajadores sociales hacen referir que E1 ["Liderando el proceso con practicantes." / "Cambio con la llegada de nuevos trabajadores sociales." / "Adaptación a nuevas personas y características." /], E4 ["Importancia de la interacción interpersonal en la creación del ambiente." / "Efectos emocionales del feedback laboral."], O E5 ["Prevención de riesgos y satisfacción personal." / "Importancia de realizar actividades gratificantes en el trabajo."].

Por consiguiente, Illan (2021), afirma que la relevancia crucial del trabajo en equipo y la comunicación efectiva para la adaptación de los trabajadores sociales a los cambios en su entorno laboral y para superar los desafíos emocionales, debido a que el estudio destaca la influencia positiva que un ambiente laboral satisfactorio tiene en el bienestar emocional de los profesionales, así como la importancia de actividades gratificantes para prevenir riesgos y promover la satisfacción personal; asimismo, se reconoce el impacto del desgaste emocional causado por casos difíciles, pero se resalta la compensación emocional brindada por momentos gratificantes en el trabajo.

Desde una perspectiva analítica, desde del enfoque del grupo investigador se evidencio una evidente inclinación hacia la descripción de las categorías y la validación teórica, sin desarrollar un análisis crítico que profundizara en las dinámicas y tensiones presentes en el entorno laboral de los trabajadores sociales; pero, aunque los relatos de los participantes resaltaron aspectos clave, como la colaboración en equipo y la satisfacción emocional derivada de actividades gratificantes, el grupo investigador no llevó a cabo un cuestionamiento o reflexión sobre las implicaciones más profundas de estos hallazgos.

A lo cual, la falta de una postura crítica en la evaluación de estas interacciones limitó la oportunidad de profundizar en cómo dichas experiencias y teorías se interrelacionan con las condiciones estructurales y políticas organizacionales que rigen el trabajo social. Por ejemplo, las exigencias institucionales, los recursos limitados y las políticas de bienestar insuficientes pueden exacerbar el desgaste emocional, afectando negativamente tanto el rendimiento de los equipos

como la calidad del apoyo brindado a las familias, donde un enfoque más crítico podría haber abordado cómo estos factores estructurales interactúan con las prácticas colaborativas, proporcionando una visión más amplia sobre las condiciones necesarias para que la colaboración.

En este estudio se investigó el proceso **de intervención con familias** (IF), desde la evaluación inicial hasta el seguimiento regular de las acciones realizadas. Se resaltó la importancia de trabajar en conjunto entre diversas organizaciones y expertos para brindar un respaldo integral a las familias. Esto implicó unir los servicios educativos, de salud mental y asesoría nutricional, además de colaborar entre la comisaría de familia y otras entidades para atender situaciones de violencia doméstica y protección de derechos. Los profesionales de trabajo social señalaron que la intervención consistía en evaluar en un principio, identificar necesidades y brindar apoyo (E1). También mencionaron la importancia de atender las condiciones de vida y los riesgos familiares, así como buscar soluciones para fortalecer los lazos familiares y proteger a los niños (E7). Por último, resaltaron la relevancia de abrir y dar seguimiento a los casos, haciendo hincapié en la documentación y el registro de las acciones llevadas a cabo (E9). Estos elementos mostraron una manera completa y coordinada de enfrentar y solucionar los inconvenientes familiares que fueron detectados.

Al respecto, Álvarez et al., (2021), destaca un proceso integral de restablecimiento de derechos que abarca desde la evaluación inicial hasta el seguimiento periódico de las intervenciones realizadas, donde los hallazgos resaltan la relevancia de la colaboración interinstitucional y multidisciplinaria para brindar un apoyo completo a las familias en situaciones de vulnerabilidad, a lo que la cooperación entre diversas entidades y profesionales, incluyendo servicios educativos, de salud mental y asesoramiento nutricional, se posiciona como un factor clave para garantizar el bienestar y la protección de los niños, niñas y adolescentes; además de que se subraya el esfuerzo conjunto entre la comisaría de familia y otras instituciones para abordar eficazmente casos de violencia intrafamiliar y restablecimiento de derechos, implementando medidas de protección adaptadas a las necesidades individuales de cada caso.

Arias (2020), hace mención de que en el contexto de los **tipos de intervención**, se reconoce la autonomía profesional de intervención como un pilar fundamental para la toma de decisiones y la

emisión de conceptos, ya que si bien existe un enfoque en el trabajo interdisciplinario, cada trabajador social ejerce su juicio independiente en la evaluación y abordaje de los casos asignados, donde dicha autonomía se considera esencial para adaptar las intervenciones a las necesidades específicas de cada situación, asegurando así un enfoque personalizado y efectivo en la protección de los derechos y el bienestar de los involucrados.

Así, la información obtenida concuerda con los hallazgos del presente estudio, que revela que los trabajadores sociales valoran significativamente la autonomía profesional en su labor. A pesar de la colaboración interdisciplinaria y el trabajo en equipo, se destaca que cada miembro del equipo posee la capacidad de tomar decisiones de manera independiente dentro de su ámbito de competencia.

Esta autonomía se considera esencial para adaptar las intervenciones a las necesidades específicas de cada caso, ya que se percibe como un componente fundamental para asegurar la efectividad y pertinencia de las acciones dirigidas a la protección y promoción del bienestar de los individuos y familias atendidas, porque la población a estudio hace referencia de que E1 ["Cada profesional maneja su autonomía, pero siempre tienes que tener una misma decisión."], E7 ["Total autonomía la verdad, nuestro concepto es bien importante acá."], y E9["Entonces nosotros tenemos nuestra autonomía para manejar el caso, la situación."].

A lo que se identifican aspecto sobre **afectaciones emocionales (AE)** durante su jornada laboral, ya que se encontraron situaciones desafiantes que podían impactarles personalmente. Aunque muchos profesionales demostraron una notable capacidad para preservar su bienestar emocional mientras brindaban apoyo a quienes lo necesitaban, se reconoció la importancia del equilibrio entre el compromiso profesional y el cuidado personal.

Dado que, las afectaciones emocionales identificadas incluyeron estrés significativo y dificultades para desconectar del trabajo, como se reflejó en los testimonios. Por ejemplo, algunos trabajadores mencionaron dificultades para dormir y comer debido al impacto emocional de los casos tratados, mientras que otros señalaron la importancia de establecer límites claros entre la vida profesional y personal para preservar su bienestar emocional. Estos aspectos destacaron la

sensibilidad y humanidad que caracterizan a estos dedicados profesionales, quienes enfrentaban desafíos emocionales derivados de la naturaleza de su trabajo.

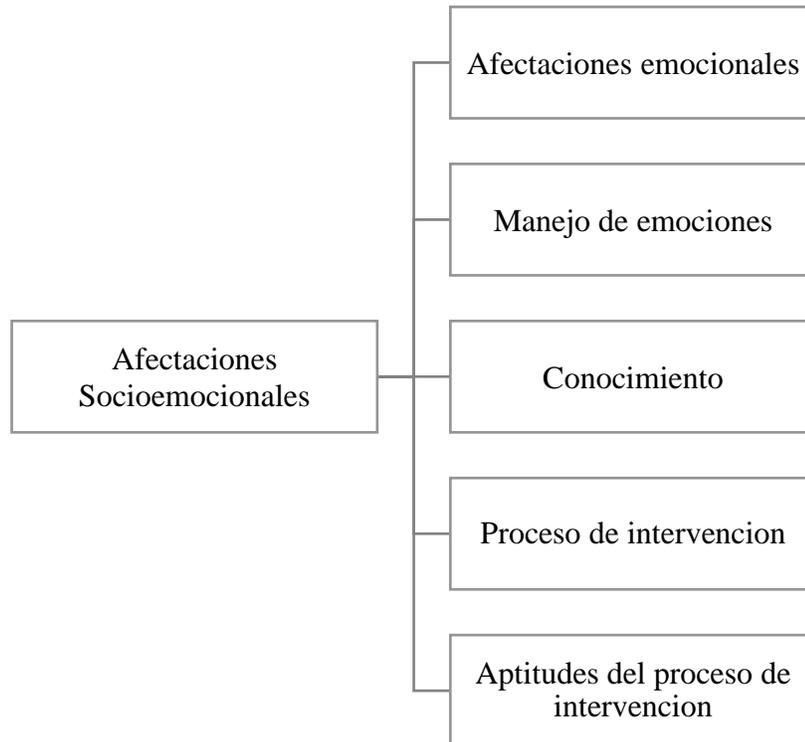
Espinosa y Ramón (2020), sostiene que en el día a día del Trabajador Social, se despliega un delicado equilibrio entre el compromiso con la labor y el cuidado de su propia salud emocional, donde cada encuentro con los usuarios representa un viaje a través de las emociones, donde la empatía y la sensibilidad son herramientas fundamentales, ya que aunque enfrenten historias impactantes y situaciones desafiantes, estos profesionales demuestran una notable capacidad para preservar su bienestar mental mientras brindan apoyo a quienes lo necesitan.

A lo que, su dedicación y profesionalismo no solo se reflejan en su labor, sino también en el cuidado que dedican a sí mismos, recordándose constantemente que, antes que todo, son seres humanos con sus propias necesidades y límites. A lo que, ofrece una visión integral del trabajo social que considera tanto las demandas externas del rol como el impacto interno en los profesionales, donde su enfoque proporciona una base sólida para explorar cómo las prácticas de autocuidado y la gestión emocional pueden ser integradas en las políticas y prácticas institucionales para apoyar de manera más efectiva a los trabajadores sociales en su labor diaria.

2.5.2. Afectaciones socioemocionales

Figura 5

Descripción de afectaciones



Con base en la Figura 5, se considera que las afectaciones socioemocionales en los trabajadores sociales se manifiestan de diversas formas emocionales, debido a su profundo conocimiento y comprensión de los casos que gestionan. Durante el proceso de intervención, estos profesionales están expuestos a situaciones que pueden influir significativamente en su bienestar emocional. La interacción constante con individuos y familias en situaciones de vulnerabilidad y crisis requiere que los trabajadores sociales utilicen sus habilidades y conocimientos para brindar apoyo, lo que resulta emocionalmente desafiante y afecta su salud emocional y mental.

En este punto, las **afectaciones socioemocionales** (AF) se entienden como el conjunto de repercusiones psicológicas y sociales que experimentan los trabajadores sociales como resultado de su exposición constante a situaciones de vulnerabilidad, crisis y conflicto en su labor profesional, donde dichas afectaciones se manifiestan en forma de estrés, ansiedad, agotamiento

emocional, burnout y dificultades en las relaciones interpersonales, y donde la exposición prolongada a situaciones de sufrimiento y desigualdad impactan tanto en la salud física como mental de los trabajadores sociales, afectando su bienestar general y su capacidad para desempeñar eficazmente sus funciones de apoyo y ayuda a individuos y comunidades en situación de necesidad.

Así, y de acuerdo con los relatos sobre este aspecto, los entrevistados identificaron varias afectaciones físicas en los trabajadores sociales, donde dichas afectaciones incluyeron síntomas relacionados con el estrés y la carga emocional que afectan su salud física, como dolores musculares, fatiga crónica y problemas de sueño, a lo que profesionales también mencionaron que el estrés prolongado puede contribuir a trastornos de salud más graves, como problemas gastrointestinales o cardiovasculares, y donde dichas condiciones físicas se reflejan en la capacidad general de los trabajadores sociales para desempeñar de manera efectiva sus funciones de apoyo y ayuda a individuos y comunidades en situación de necesidad.

De acuerdo con el resultado del estudio, los trabajadores sociales experimentan **afectaciones emocionales**, como el desgaste emocional significativo debido a la naturaleza de los casos que manejan, tales como maltrato infantil, abuso sexual y bullying, que son particularmente desgastantes. La constante exposición a situaciones complejas genera sentimientos de tristeza, impotencia y rabia, impactando negativamente su bienestar emocional, y además, la carga laboral y la necesidad de cumplir con plazos institucionales añaden una presión adicional, incrementando el estrés, pero a pesar de esto, muchos profesionales encuentran formas de manejar su estrés a través de actividades personales y la experiencia adquirida, aunque el impacto emocional de su trabajo sigue siendo un desafío constante.

La población a estudio hace referencia de que, E1 ["Hay casos que te desgastan... ver un niño maltratado, un niño humillado, un niño con bullying, un abuso sexual... desgasta demasiado."], E5 ["Sí genera cansancio... escuchar problemas, obvio que cansa y desgasta."], E8 expresa que ["Cuando siento estrés... uno tiene que controlarse con los niños, no coger y ponerse a llorar al lado con el niño... lo maneja pues también con la experiencia."], mientras que E9 considera que ["Si el estrés sí, sí se genera a veces... siempre hay un poquito de desgaste... se va acumulando los

informes, la carga genera estrés."]. Al respecto, Barreiro et al., (2022), sostiene que durante la jornada laboral los trabajadores sociales experimentan un desgaste emocional significativo debido a la naturaleza de los casos que manejan, y el cual se ve agravado por la carga laboral y la necesidad constante de realizar informes y evaluaciones, lo que incrementa el nivel de estrés y presión; Estos autores considera que si bien los trabajadores sociales desarrollan estrategias para manejar sus emociones, el impacto emocional acumulado afectar tanto su vida personal como profesional, haciendo esencial la implementación de medidas de apoyo y autocuidado.

Respecto a la categoría inductiva **manejo de sus emociones (ME)** en su vida profesional, los trabajadores sociales expresan una profunda gratitud y reflexión sobre sus experiencias, lo que les conduce al crecimiento personal y a una mayor comprensión de las luchas ajenas; sin embargo, también enfrentan una carga de trabajo significativa y plazos estrictos que generan ansiedad y presión, donde la capacidad de mantener una regulación emocional y una mentalidad resiliente es crucial, ya que estos factores les permiten continuar ayudando a otros sin que sus propias emociones interfieran y la autoconciencia y las estrategias de afrontamiento, junto con un fuerte sentido de propósito y dedicación, son esenciales para manejar los desafíos profesionales y personales en su rol.

Al respecto los trabajadores sociales mencionan: E1 [Expresa profunda gratitud por las bendiciones de la vida y reflexiona sobre el valor de cada experiencia, lo que conduce al crecimiento personal y a sentirse bendecido.], E2 en cambio [Reflexiona sobre el estrés causado por la pesada carga de trabajo y los estrictos plazos legales, lo que puede generar sentimientos de ansiedad y presión.], E5 dice que [Reconoce el impacto positivo en la vida personal, lo que lleva a reevaluar las luchas personales a la luz de los desafíos enfrentados por las familias.], E9 [Menciona el deseo de escapar de la gravedad de los casos y la carga de trabajo, lo que indica los factores estresantes presentes en su entorno profesional.], Zuleta y Zapata (2021), en sus estudio sostienen que a pesar de los desafíos emocionales y la carga de trabajo, encuentran satisfacción y un propósito profundo en sus tareas, lo que contribuye a su crecimiento personal y a un mejor apoyo a las familias.

A lo que, dichos testimonios concuerdan con los resultados del estudio que destacan la importancia de la capacitación constante para enriquecer su desempeño laboral, compromiso individual con el crecimiento personal y profesional, ya sea a través de la autodidacta, la participación en grupos de estudio o la orientación recibida de colegas más experimentados, pero a través de la recolección de información se reconoció la necesidad de mantenerse actualizado en aspectos legales y normativos relevantes para su labor, lo que refleja una actitud proactiva hacia la adquisición y aplicación del conocimiento en el ámbito del trabajo social.

Por ejemplo, Parola (2020), en cambio hace referencia a que la incesante búsqueda de conocimiento no solo constituye un pilar fundamental en el desarrollo profesional del trabajador social, sino que también se erige como un motor que impulsa su capacidad para comprender las complejidades de la comunidad que atiende, donde dicha constante exploración nutre su habilidad para empatizar con las realidades de quienes requieren su ayuda, permitiéndole diseñar e implementar intervenciones más efectivas y significativas.

Así, en el presente estudio, los Trabajadores Sociales identificaron diversos aspectos sobre su proceso de aprendizaje y desarrollo profesional. E1 dice que ["Estamos en continua capacitación, si es como por cada quien, por su deseo personal."]. E2 expresa ["Cada día es un aprendizaje nuevo, a veces viene una cosa que uno dice, esto de donde, hay que leer, letrarse, hay ser autodidacta también."]. E4 considera que ["Uno tiene el conocimiento, pero también tienes que tener como ese sentido de humanidad y ver un poquito más allá."]. Por último, E8 dice ["Uno siempre tiende a aprender a mejorar vocabulario, conocimiento legal y hablar de normatividad con propiedad, son cositas que uno va aprendiendo."].

Por otra parte, los resultados del estudio indican que la orientación hacia cada individuo como un agente activo en la búsqueda de soluciones, en lugar de ser visto exclusivamente como el problema en sí mismo, reconocen la esencia colaborativa y participativa del **proceso de intervención**, a lo que dicho proceso promueve un sentido de responsabilidad compartida y empoderamiento, lo que facilita la construcción de soluciones más efectivas y sostenibles en el abordaje de las situaciones familiares, ya que, al reconocer la importancia de esta perspectiva, se

fortalece el vínculo entre el trabajador social y las familias, fomentando un ambiente de confianza y respeto mutuo que facilita la consecución de objetivos y el mejoramiento del bienestar familiar.

A lo que, desde la perspectiva del trabajo social, los relatos sugieren que una exploración más detallada de los enfoques de intervención, las experiencias y lecciones aprendidas podría ofrecer una comprensión más profunda del impacto en el estado socioemocional de los trabajadores sociales, donde dichos relatos destacan la importancia de considerar a cada individuo como un agente activo en la búsqueda de soluciones, lo que fomenta una dinámica de colaboración y empoderamiento crucial para el éxito de la intervención.

Sin embargo, un análisis más exhaustivo de cómo estos enfoques influyen en las estrategias de intervención y en las prácticas diarias, así como el impacto de la participación activa de las familias en el bienestar emocional de los profesionales, podría proporcionar información varios, y además desde dicho enfoque permitiría identificar tanto los beneficios como los desafíos asociados con la implementación de estrategias colaborativas, y contribuiría al desarrollo de mecanismos de apoyo y capacitación para mejorar el bienestar y la resiliencia de los trabajadores sociales en su labor.

Los Trabajadores Sociales en el estudio expresaron diversas perspectivas sobre su enfoque en el proceso de intervención. E1 manifestó que ["Abordamos a cada persona no como el problema en sí, sino como parte de la solución frente al problema."]. E4 indicó que ["Trato de hacer la intervención lo más agradable posible tanto para la familia como para mí mismo."]. Por su parte, E9 destacó que ["Es importante mejorar mi trabajo para brindar una atención de calidad a las familias que buscan orientación y ayuda."]. En este contexto, Daniel (2020) mencionó que el proceso de intervención en trabajo social se caracteriza por la empatía, la comprensión y la acción orientada hacia el bienestar y la autonomía del individuo. Según Daniel, el deber de los trabajadores sociales durante el proceso de intervención no solo consiste en ofrecer ayuda, sino también en inspirar esperanza y promover el empoderamiento de aquellos a quienes sirven.

Igualmente, Aguirre y Cruz (2020), refieren en su estudio que los trabajadores sociales presentan diferentes **aptitudes en sus procesos de intervención**, ya que dicho proceso se erige como un puente entre las necesidades individuales y las soluciones colectivas, donde a través de

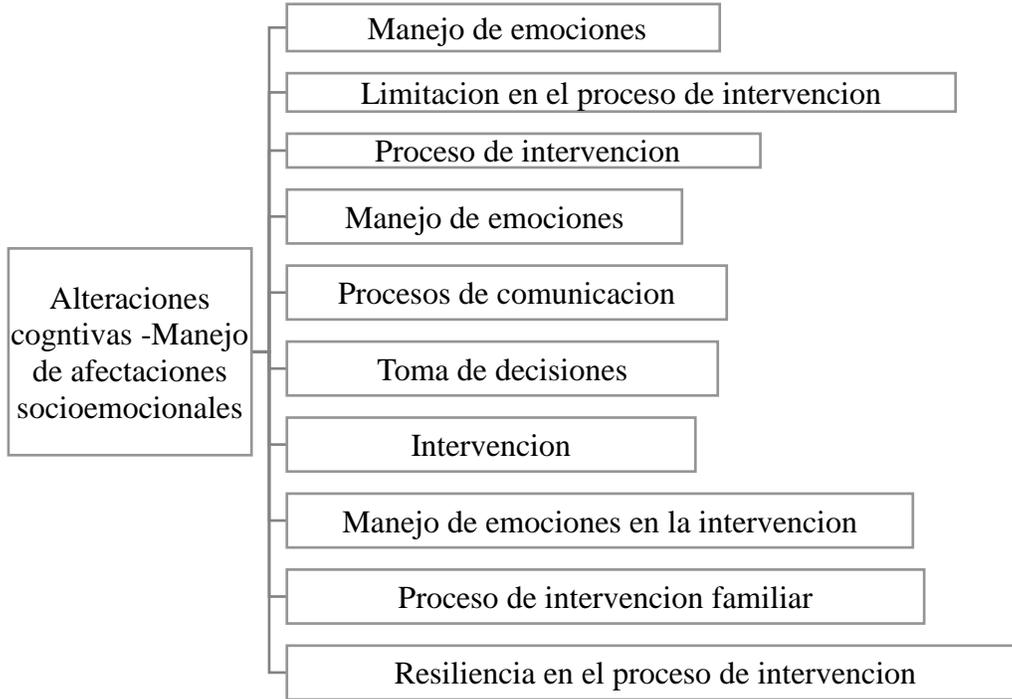
esta cuidadosa interacción entre teoría y práctica, se manifiestan valores esenciales como la empatía y la justicia social, que los trabajadores sociales moldean el camino hacia el cambio y la superación, y cada paso, cada decisión, es una manifestación del compromiso con la dignidad humana y la promoción del bienestar, en una constante búsqueda de empoderamiento y desarrollo individual y comunitario; lo cual concuerda con el presente estudio.

Al respecto, los trabajadores sociales hacen referencia en la importancia de poseer aptitudes específicas, como liderazgo, empatía, y habilidades para el autocuidado en el ámbito del trabajo social, mencionan la continua búsqueda de aprendizaje y la adquisición de nuevas herramientas como un factor clave para mejorar la intervención, además, destacan la necesidad de abordar las situaciones con prudencia, respeto y tolerancia, así como la importancia de la experiencia en la mejora de los procesos de intervención, y la población a estudio hace referencia a que: E1 [“Sí, siento que tengo características de liderazgo, de empatía, de autocuidado, trabajo mucho eso, los hábitos, fortalecimiento de estilos de crianza, de normas. También me cuido mucho en ser minuciosa, con cómo abordó a las personas, con la prudencia, con el respeto, con la tolerancia”], o E5 [“Si por cuanto he sabido sobrellevar de la mejor manera los procesos de intervención los cuales he ido mejorando a través de la experiencia que se ha obtenido.”].

2.5.3. Alternativas cognitivas

Grafica 6

Descripción de alternativas cognitivas



La gráfica 6 relacionada con *alternativas cognitivas* señala que, el manejo de emociones y las limitaciones en el proceso de intervención representan desafíos significativos para los trabajadores sociales en su labor cotidiana. Estos aspectos influyen directamente en la efectividad y calidad de su trabajo, ya que afectan su capacidad para comunicarse de manera efectiva, tomar decisiones informadas y realizar intervenciones exitosas. En el contexto del proceso de intervención familiar, el manejo adecuado de las emociones cobra especial relevancia, ya que impacta en la dinámica y el resultado de las intervenciones. Por lo tanto, es crucial que los trabajadores sociales desarrollen habilidades sólidas en estas áreas para garantizar un apoyo integral a las personas y familias a las que sirven.

Al respecto, las **alternativas cognitivas** representan un conjunto diverso de procesos mentales que los individuos utilizan para abordar y resolver problemas en su vida cotidiana, lo cual implica la capacidad de evaluar múltiples perspectivas, generar soluciones innovadoras y adaptarse de

manera flexible a las demandas del entorno, y en un sentido más amplio, estas alternativas cognitivas reflejan la versatilidad y la creatividad de la mente humana para encontrar soluciones a diversos desafíos y situaciones (Martínez y Agüero, 2020).

Así, las alternativas cognitivas incluyen una serie de habilidades mentales que permiten a los individuos enfrentarse a diversos desafíos de la vida diaria de manera efectiva, entre ellas, el pensamiento crítico juega un papel fundamental, al permitir analizar y evaluar la información objetivamente antes de tomar decisiones. Asimismo, la capacidad para resolver problemas es esencial, ya que involucra la identificación de un problema, la generación de soluciones posibles, su evaluación y la selección de la más adecuada.

Otra habilidad clave es la flexibilidad cognitiva, que permite adaptarse rápidamente a nuevas situaciones o cambiar de enfoque cuando una estrategia no está funcionando; a esto se suma el pensamiento creativo, que facilita la generación de soluciones innovadoras cuando las respuestas convencionales no son suficientes, y la toma de decisiones, basada en la evaluación de diferentes alternativas, es crucial para responder adecuadamente a las demandas del entorno.

Por otro lado, la autorreflexión permite que las personas aprendan de sus experiencias, reconociendo sus emociones y patrones de comportamiento para mejorar su respuesta en futuras situaciones, donde la regulación emocional ayuda a controlar los impulsos y tomar decisiones desde una perspectiva más lógica y equilibrada, evitando que las emociones interfieran negativamente en el proceso cognitivo.

Igualmente, el **manejo de afectaciones socioemocionales** abarca un espectro completo de habilidades y estrategias destinadas a comprender, regular y gestionar las emociones y estados de ánimo tanto propios como de los demás, donde esta capacidad no solo implica reconocer y procesar adecuadamente las emociones, sino también desarrollar técnicas efectivas para lidiar con el estrés, la ansiedad y otros desafíos emocionales que pueden surgir en diferentes contextos de la vida, y además, el manejo de afectaciones socioemocionales involucra el cultivo de la empatía, la compasión y la capacidad de establecer relaciones interpersonales saludables, contribuyendo así al bienestar integral de los individuos y su entorno (Zambrano et al., 2024).

En este orden de ideas, se dice que los Trabajadores Sociales presentan una variedad de alternativas sobre el manejo de emociones, que van desde el autoconcepto y autoestima. Estos enfrentan sentimientos de frustración debido a las limitaciones inherentes a su labor y la dificultad de lograr cambios inmediatos en sus casos, debido a que como lo expresan varios entrevistados, esta frustración surge al no poder hacer más por sus clientes, especialmente en situaciones complejas y urgentes.

Para manejar esta frustración, algunos recurren a desahogarse emocionalmente, como llorar, mientras que otros desarrollan una comprensión clara de hasta dónde llega su competencia profesional, donde la importancia de establecer límites y entender que no pueden controlar todas las variables en la vida de las personas a las que ayudan es fundamental, ya que directamente hacen referencia de que E1 ["La frustración que a veces genera y como que decir: ¡aggh que rabia no poder hacer más!... Pero me desahogo es yo lloro..."], E2 ["Después yo aprendí a que no, pues es lo que hay y punto... uno debe tener claro hasta donde uno llega."], E4 ["...una preguntita a un defensor de familia que hasta dónde puedo llegar y cómo puedo llegar como profesional..."], o E5 ["Obviamente hay frustración... es normal..."].

Al respecto, Barreiro et al. (2022), destacan la importancia de la resiliencia y la capacidad para manejar la frustración en la práctica del trabajo social, donde afirman que la gestión emocional y la comprensión **de las limitaciones profesionales** son esenciales para el bienestar y la eficacia de los trabajadores sociales, debido que al reconocer y aceptar las propias limitaciones, los profesionales pueden prevenir el agotamiento y mantener un enfoque más equilibrado y positivo en su trabajo cotidiano, y la clave está en saber hasta dónde uno puede llegar y en buscar el apoyo adecuado cuando se enfrentan situaciones desbordantes, permitiendo así una intervención más sostenida y efectiva.

Para abordar las afectaciones socioemocionales de los trabajadores sociales que atienden a familias, se propone un enfoque integral de atención (EIA) que incluya el desarrollo de habilidades clave como la inteligencia emocional, la gestión del estrés y la comunicación efectiva. La práctica del mindfulness y la atención plena puede resultar especialmente beneficiosa, ya que fomenta la calma, la empatía y la resiliencia.

También, la supervisión clínica, la formación continua y la creación de redes de apoyo son esenciales para proporcionar a los profesionales las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos de su labor y asegurar una atención de calidad a las familias, y al invertir en el bienestar de los trabajadores sociales, las organizaciones no solo mejoran la calidad de vida de estos profesionales, sino que también fortalecen el tejido social y contribuyen al bienestar general de las familias.

A lo que, Idanez y Vega (2022), en su estudio hacen referencia de que la eficacia del profesional de Trabajo Social se ve significativamente comprometida cuando los profesionales no cuentan con los recursos y herramientas necesarios, como transporte y tiempo suficiente para las intervenciones, y, además, las limitaciones institucionales y la resistencia de las familias a los procesos de cambio, son factores que agravan estas dificultades, impidiendo alcanzar los objetivos deseados en las intervenciones.

Por ende, los resultados de la investigación indican que durante la jornada laboral los Trabajadores Sociales presentan ciertas limitaciones en el **proceso de intervención**, principalmente relacionadas con la falta de recursos y herramientas adecuadas, entre los problemas destacados se encuentran la carencia de transporte para realizar visitas domiciliarias, la falta de tiempo para intervenciones adecuadas, la negativa de la institución para aprobar viajes necesarios, la escasez de recursos que interrumpe las intervenciones, y la resistencia de algunas familias a avanzar en los procesos, y como también pueden ser las inasistencias de las familias y la necesidad de utilizar vehículos propios para el trabajo son mencionadas como obstáculos adicionales que limitan la eficacia de sus intervenciones. Así, la población a estudio hace mención de que ["Tal vez el tiempo, el tiempo no alcanza. Tal vez cuando las familias no son receptivas o digamos que no avanzan."], E5 ["...dentro de nuestro proceso pues prácticamente nosotros generamos solamente diagnostico acá, obviamente que desde mi experiencia yo sí he hecho intervención en la asesoría familiar..."], o E8 ["en mi caso las inasistencias, porque vienen a buscar ayuda o buscar una mediación y que haya algunos compromisos..."].

En efecto, para superar estos obstáculos, es fundamental desarrollar habilidades de gestión de expectativas (HGE); debido a que esto no solo implica reconocer que el cambio social y personal

es un proceso gradual y que no siempre se cumplen las expectativas iniciales, ya que al establecer objetivos realistas, comunicar de manera transparente las limitaciones y celebrar los pequeños logros, los profesionales pueden mantener una actitud positiva y enfocada en el bienestar de las familias. Además, al adaptar sus estrategias de intervención a las circunstancias cambiantes y al buscar soluciones creativas, los trabajadores sociales pueden aumentar su eficacia y prevenir el desgaste profesional

En este sentido, es posible examinar la existencia de ciertos conflictos en el proceso de intervención, ya que estos conflictos muchas veces surgen en casos extraprocesales donde existe una necesidad urgente de resolver el tema de las visitas y la custodia sin abordar la raíz del problema, que se publicará sin escuchar las opiniones de ambas partes.

No basta con emitir juicios apresurados sobre las situaciones, ya que siempre intentamos comprender ambos lados de un problema antes de formarnos una opinión, y una intervención familiar exitosa crea una percepción positiva. trabajo, pero los conflictos a menudo continúan debido al ego y la competencia interna. E4 sostiene que ["Entonces uno se lleva esos imaginarios positivos de que hizo una buena intervención con una familia."], E5 ["Ósea, cada vez es menos el valor de la familia."], o E7 ["Uno percibe desde acá la solución, lo duro es que ellos la tomen."].

A lo que, estos criterios, concuerdan con el estudio de Lacomba (2020), quien considera que los dilemas que enfrentan las familias en la actualidad requieren un abordaje cuidadoso y comprensivo que vaya más allá de las soluciones rápidas y superficiales, ya que, para resolver verdaderamente los conflictos familiares, es necesario sumergirse en las complejidades de las relaciones humanas y emocionales, adoptando un enfoque reflexivo y compasivo que honre la profundidad de los lazos familiares.

Además, se identifica que los Trabajadores Sociales expresaron diferentes estrategias para afrontar las emociones, como **lidiar con el estrés y las emociones negativas en el trabajo** y en la vida personal, ya que algunos hallaron alivio en actividades físicas como viajar, el gimnasio o socializar. con personas; otros buscan apoyo emocional en colegas o grupos de trabajo, intentan

desahogar sus sentimientos y compartir experiencias, y la espiritualidad también juega un papel importante para quienes encuentran consuelo en su fe y creen en un propósito superior.

Al respecto Los informantes E2 consideran que ["Ir a hablar con el equipo, decirles me fue tenaz con este usuario, tenía esta actitud, entonces digamos que uno como que se desahoga y ya."], E4 ["Pues yo creo que es uno como saberle llegar, a nosotros nos ha tocado mucho las familias del campo entonces uno tiene que llegarles a ellos es así, sencillo hablarles en palabras no técnicas para que te entiendan."], o E6 ["Digamos que se hace una autoconciencia emocional a través del diálogo, reflexión consigo mismo, transformando lo negativo en positivo."].

En este contexto, Millan et al. (2021), quien a través de su proceso investigativo aborda la complejidad de las estrategias utilizadas por individuos para hacer frente al estrés, ya que a través de un análisis meticuloso de una amplia gama de experiencias, Smith revela la diversidad de enfoques empleados para mitigar las tensiones cotidianas, donde desde la conexión con la naturaleza hasta la búsqueda de apoyo emocional entre compañeros de trabajo, las prácticas de autocuidado se erigen como pilares fundamentales para preservar la salud mental y mantener un equilibrio satisfactorio entre las demandas laborales y la vida personal en un mundo laboral cada vez más exigente y desafiante.

En esta perspectiva, para evitar el agotamiento y brindar un servicio de calidad, los profesionales del trabajo social deben aprender a gestionar el estrés y las emociones negativas. Esto incluye reconocer las señales de sobrecarga, practicar técnicas de relajación, establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal, y buscar apoyo en sus redes profesionales. Al cuidar de su propio bienestar emocional, los trabajadores sociales pueden mantener una perspectiva más equilibrada y brindar un apoyo más efectivo a las familias.

Lillo y Roselló (2023), hacen referencia de que se debe destacar la importancia de los **procesos de comunicación**, donde el diálogo, la escucha activa y la colaboración como pilares fundamentales para alcanzar acuerdos satisfactorios, quien enfatiza la necesidad de sensibilizar a las partes involucradas, brindándoles apoyo emocional y orientación, mientras se fomenta un ambiente de respeto mutuo, y así mismo, destaca la relevancia de empoderar a las personas

afectadas, reconociendo su capacidad para encontrar soluciones, y promoviendo un enfoque centrado en el diálogo como medio principal para resolver disputas;

Por ende, dicha afirmación concuerda con la información del presente estudio ya que se logró identificar la importancia del diálogo, la escucha activa y la colaboración en la resolución de conflictos, donde se enfatizó la necesidad de sensibilizar a las personas afectadas, brindarles apoyo y orientación, y promover un ambiente de respeto mutuo, y se reconoció que, en muchos casos, las propias personas involucradas en los conflictos pueden encontrar soluciones, y se subrayó la importancia de canalizar el diálogo como medio para resolver problemas, donde también se mencionó la relevancia de considerar las emociones en la resolución de conflictos y colocar a las personas afectadas en el centro del proceso.

Así, la población a estudio hace referencia de que E1 ["Siempre los dejo que busquen la solución por sí mismos... si me dicen que tengo un carácter fuerte, entonces establezco compromisos y los cumplo."], E2 ["Trato de abordarlos de manera calmada, tratando de comprender bien... uno escucha, les dice que se calmen y ofrece colaboración."], E3 ["Siempre enfocamos en el diálogo, la escucha activa... siempre instamos al diálogo, la escucha positiva y el respeto mutuo."], o E7 ["Creo que es un esfuerzo conjunto... un buen lenguaje basado en respeto, carácter y conocimiento de la norma los lleva a conciliar."].

Sobre la categoría **decisiones asertivas**, los resultados indican que los trabajadores sociales reconocieron la importancia de este proceso y que es importante ponderadas y de reevaluarlas cuando sea necesario, considerando el impacto en los miembros de la familia.

Por ende, ante dicha categoría surgieron preocupaciones sobre la efectividad de sus intervenciones y el desafío de encontrar un equilibrio entre la intervención y la humildad, donde en última instancia, destacaron la importancia de confiar en su preparación y experiencia, así como en el apoyo de sus colegas y equipos de trabajo para abordar eficazmente los desafíos que enfrentan. Los trabajadores sociales E2 dice que ["las condiciones cambian eso hay que tener muy en cuenta, las familias son dinámicas..."], E4 ["ya se sale de las manos de uno... las condiciones cambian con el tiempo..."], E5 ["decisiones que pueden afectar negativamente a algún miembro

del núcleo familiar."], o E8 ["he tratado de ser humilde cuando debo serlo, de apoyarme en mis compañeros..."].

Por lo tanto, Cedillo (2021), enfatiza la necesidad de tomar decisiones informadas y reflexivas, considerando siempre el bienestar de todos los miembros involucrados, sin embargo, también señala la dificultad inherente en evaluar el impacto de las intervenciones y en sentirse satisfecho con los resultados obtenidos, pero aunque algunos profesionales pueden confiar en su preparación y experiencia, se sugiere que la colaboración y el apoyo entre colegas son esenciales para abordar los desafíos y mantener la humildad en el ejercicio de su labor.

De otra parte, los trabajadores sociales hacen referencia a que la **intervención** ofrecieron una variedad de perspectivas sobre los desafíos y las mejoras necesarias en el trabajo de los servicios sociales, ya que destacaron la importancia de clarificar roles y habilidades, así como de adherirse a regulaciones normativas mientras se adaptan a casos específicos, y se identificaron las limitaciones de tiempo y la necesidad de una participación más extensa en los casos, así como preocupaciones sobre el ritmo rápido de los procesos y la falta de recursos tecnológicos adecuados.

Debido a que directamente la población a estudio hace mención de que E1 [Destacó la necesidad de que los trabajadores sociales aclaren sus roles dentro de las familias y abogaron por un mayor conocimiento y habilidades en áreas como la gestión y el acceso a servicios sociales.], E2 [Identificó las limitaciones de tiempo como una barrera para brindar una atención adecuada a las familias y expresó el deseo de una participación más extensa en sus casos.], o E5 [Destacó las limitaciones de las técnicas de intervención dentro de su contexto actual, centrándose en métodos de diagnóstico como entrevistas, observaciones y visitas semiestructuradas.].

Cabe decir que la afirmación no concuerda con lo mencionado por Caravaca et al. (2022), quienes a través de su estudio realizan un análisis sobre los desafíos en el trabajo de los servicios sociales, y resalta la importancia de una mayor claridad en los roles y habilidades de los trabajadores sociales, así como una mayor adherencia a las regulaciones normativas, sin embargo también cuestionan la viabilidad de implementar intervenciones grupales como solución única, sugiriendo que estas pueden no ser efectivas en todos los casos y podrían requerir recursos adicionales, y además enfatizan a la necesidad de abordar las limitaciones de tiempo y recursos

tecnológicos, proponiendo una evaluación más integral que incluya no solo aspectos técnicos, sino también factores sociales y culturales en la mejora de los servicios sociales.

En este contexto, también se logró indagar que la población a estudio presenta un manejo de emociones en la intervención, ya que expresaron una variedad de emociones y estrategias para manejarlas en su trabajo en servicios sociales, donde algunos destacaron la importancia de mantener la calma y manejar las emociones de manera adecuada, mientras que otros mencionaron la satisfacción y la confianza que sienten al realizar su labor.

Sin embargo, también se reconocieron los desafíos y frustraciones asociados con el trabajo, como la dificultad para canalizar ciertas situaciones y la necesidad de tomar descansos cuando sea necesario, ya que a pesar de estos desafíos, muchos entrevistados expresaron su compromiso y satisfacción con su trabajo, sintiéndose confiados y tranquilos con las intervenciones que realizan, debido a que directamente hacen mención a que E1 ["Entonces yo cómo voy a reaccionar, yo también te tiro una piedra ¿no?, hay que calmarse, hay que manejar bien todas las emociones."], E2 ["pero la verdad estoy tranquila, me siento muy bien, siento que he canalizado en buena medida mis emociones..."], E6 ["Considero que estoy manejándolo de forma adecuada..."], o E7 ["Si, estamos haciendo un papel muy importante..."];

Esta afirmación concuerda con lo mencionado por Zuleta y Zapata (2021), quienes en su proceso investigativo hacen referencia a la importancia de reconocer y gestionar adecuadamente las emociones por parte de los trabajadores Sociales, quienes destacan que el mantener la calma y manejar las emociones de manera efectiva no solo beneficia al profesional, sino que también contribuye a una mejor calidad de atención para las familias atendidas; sin embargo, los autores también reconocen la complejidad de esta tarea, especialmente dada la naturaleza desafiante del trabajo en servicios sociales, aunque muchos trabajadores sociales pueden sentir satisfacción y confianza en su labor.

En este punto, se hace mención a lo referido por Millan et al. (2021), quien a través de su proceso investigativo destaca la importancia de establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal para preservar el bienestar emocional, debido a que sugiere que encontrar roles fuera del

trabajo, como el de madre o participar en actividades físicas, puede proporcionar una vía efectiva para desconectar y encontrar satisfacción en la vida diaria, sin embargo, también advierte sobre la necesidad de no depender exclusivamente de estas actividades para el manejo del estrés, ya que la carga emocional del trabajo requiere un enfoque más integral que incluya la búsqueda de apoyo social, el desarrollo de habilidades de afrontamiento y la implementación de estrategias de autocuidado;

Otro aspecto está referido a las aptitudes del proceso de intervención familiar, el cual resaltan la importancia de establecer límites entre su vida profesional y personal para preservar su bienestar emocional, donde algunos encuentran desconexión y satisfacción en roles fuera del trabajo, como el de madre o actividades físicas, y otros buscan apoyo en terapias alternativas, el disfrute familiar o compartiendo cargas emocionales con amigos, donde se destaca la importancia de un entorno laboral de apoyo donde los colegas comprenden las dificultades y se brindan apoyo mutuo, debido a que directamente la población a estudio hace referencia de que E1 ["Entonces yo cómo voy a reaccionar, yo también te tiro una piedra ¿no?, hay que calmarse, hay que manejar bien todas las emociones."], E4 ["si no estoy bien... decir: mira hoy no puedo ir... cúbranme."], E6 ["Considero que estoy manejándolo de forma adecuada..."], o E7 ["Si, estamos haciendo un papel muy importante..."].

Por último, los resultados indican que el tema de la **resiliencia en el proceso de intervención** refleja una alta carga de trabajo, atendiendo un promedio de entre 3 y 6 casos diarios, con algunos reportando hasta 75 casos identificados y focalizados por municipio, donde dicha demanda constante no deja tiempo para descansar entre casos y puede generar confusión y dificultad para mantener la claridad entre ellos, sin embargo, se destaca la importancia de mantener una buena capacidad de resiliencia para afrontar estas demandas, enfocándose en la prevención y protección de los derechos de los niños en situaciones de riesgo, donde a pesar de la naturaleza desafiante de los casos, algunos entrevistados mencionan no experimentar un impacto emocional significativo, destacando la necesidad de mantenerse emocionalmente distanciado para evitar el desgaste emocional.

Los Trabajadores Sociales E1 [menciona una alta demanda de procesos con un promedio de 5 a 6 casos diarios, además de estudios de caso adicionales.], E3 [relata la experiencia de llegar a un punto de confusión entre casos debido a la cantidad de trabajo, lo que dificulta mantener la claridad y diferenciar entre los casos.], E7 [destaca la importancia de no tomarse demasiado a pecho los casos difíciles y mantener una actitud resiliente para seguir adelante.], o E9 [destaca la importancia de no tomarse demasiado a pecho los casos difíciles y mantener una actitud resiliente para seguir adelante.]. En este aspecto, Arias (2020), enfatiza en la importancia de mantener una capacidad de resiliencia sólida para enfrentar estas demandas, así como la necesidad de tomar pausas breves entre casos para evitar la confusión y mantener la eficacia en el trabajo; sin embargo, también advierte sobre los riesgos del desgaste emocional y la importancia de establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal para preservar el bienestar de los profesionales.

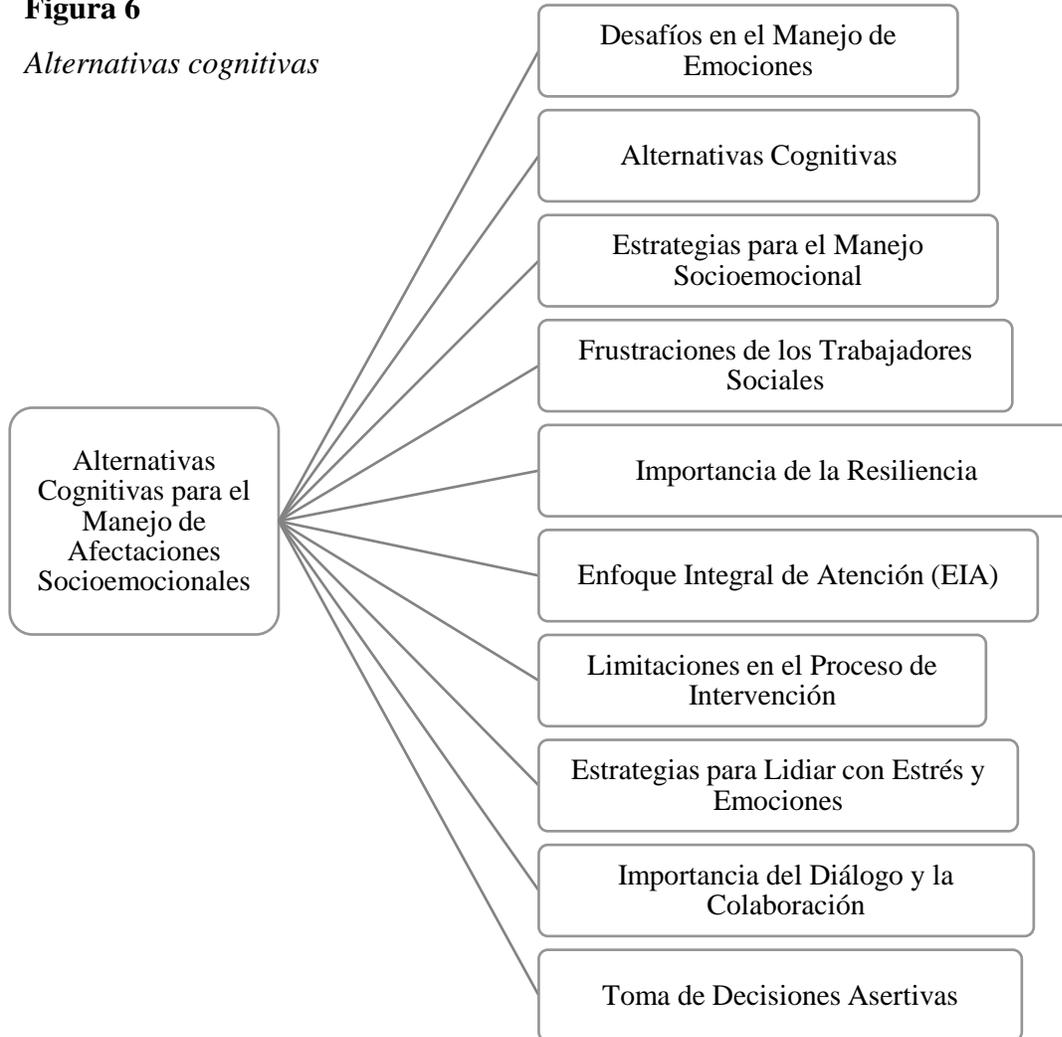
Como alternativas para fortalecer la resiliencia, los trabajadores sociales pueden cultivar un autoconcepto positivo, fortalecer sus redes de apoyo, practicar la gratitud y desarrollar habilidades de afrontamiento. Es fundamental establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal, buscar significado en su labor y fomentar el crecimiento profesional. Al combinar estas estrategias con la búsqueda de apoyo profesional cuando sea necesario, los trabajadores sociales pueden mejorar su capacidad para enfrentar los desafíos de su profesión y mantener un bienestar emocional óptimo.

En consecuencia, las alternativas o también opciones cognitivas proporcionan a los trabajadores sociales una serie de instrumentos fundamentales para hacer frente a las dificultades emocionales que conlleva su trabajo. Fomentar el autoconcepto, mejorar las relaciones de apoyo, ser agradecido y desarrollar habilidades para manejar situaciones difíciles permite a los profesionales controlar sus emociones de forma más eficaz. Al fomentar el crecimiento personal, buscar significado en su labor y establecer límites claros, los trabajadores sociales no solo fortalecen su capacidad de recuperación, sino que también mejoran la eficacia de su trabajo. Las personas que trabajan en este campo utilizan estrategias cognitivas para mantener un equilibrio mental y emocional saludable, lo que les permite ayudar de manera más efectiva a quienes necesitan su atención.

En este punto es importante recalcar que, en la tabla 6, propone algunas alternativas cognitivas para el adecuado manejo de las afectaciones socioemocionales en procesos de intervención social, como resultado de los hallazgos de los trabajadores sociales.

Figura 6

Alternativas cognitivas



Fuente: Presente Investigación.

3. Conclusiones

La ejecución del presente proceso permitió inferir que, los entornos institucionales/empresas donde los Trabajadores Sociales llevan a cabo su trabajo con familias/pacientes, es determinante en el rendimiento y bienestar emocionales de dichos profesionales, ya que elementos clave como el entorno laboral, los recursos tecnológicos disponibles y la calidad de la infraestructura juegan un papel fundamental en la capacidad de los profesionales para llevar a cabo intervenciones efectivas; y además, se concluye de que dichos elementos/factores no solo afectan la calidad de la asistencia brindada, sino también el estado emocional de los trabajadores, quienes a menudo se ven expuestos a altos niveles de estrés y desgaste emocional debido a la complejidad de los casos que enfrentan. A lo que se hace evidente la importancia de contar con un entorno de trabajo que promueva el apoyo y la colaboración interdisciplinaria, así como estrategias efectivas de apoyo emocional y autocuidado.

El presente trabajo investigativo permitió inferir que el impacto emocional que enfrentan los Trabajadores Sociales fue un hallazgo central, debido a que estos presentan afectaciones como el estrés, la ansiedad y el agotamiento emocional, derivadas de su constante exposición a casos de maltrato infantil, abuso sexual y bullying, pero a pesar de que muchos profesionales logran mitigar estos efectos mediante actividades personales y la experiencia adquirida, el desgaste emocional siguió siendo un desafío recurrente. Por lo tanto, el desarrollo de una sólida capacidad de regulación emocional y una mentalidad resiliente son cruciales para que los Trabajadores Sociales puedan seguir desempeñando su labor sin que las emociones interfirieran en sus actividades laborales.

Se infiere que, el bienestar de los Trabajadores Sociales tiene un impacto directo en la calidad de los servicios prestados y en el desarrollo social en general, ya que al garantizar el cuidado y apoyo de estos profesionales, se contribuye a la construcción de comunidades más resilientes y equitativas, debido a que a través del presente estudio se logró concluir la necesidad de un cambio de paradigma en la gestión del trabajo social, donde el bienestar de los profesionales se sitúe como un elemento central para asegurar intervenciones efectivas y un apoyo integral a las familias y comunidades atendidas.

Por último, se concluye que la responsabilidad de las instituciones como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las Comisarías de Familia en la implementación de políticas y programas que prioricen el bienestar de los Trabajadores Sociales, con la creación de espacios para la supervisión, el apoyo emocional y la formación continua, así como la asignación de recursos adecuados, resultó esencial para garantizar condiciones laborales saludables y sostenibles debido a que al invertir en el bienestar de sus equipos, estas organizaciones no solo fortalecen su capacidad para responder a las demandas de la sociedad, sino que también cumplen con su responsabilidad social de proteger a quienes se encargan del bienestar de las comunidades.

Se concluye que el accionar del trabajador social en la intervención con familias es esencial para promover el bienestar familiar y comunitario, facilitando procesos de cambio y fortaleciendo las dinámicas internas. Su labor no solo contribuye a la resolución de conflictos y al manejo de crisis, sino que también fomenta la autonomía y la resiliencia de los miembros de la familia. A través de la mediación, el acompañamiento y la vinculación con redes de apoyo, el trabajador social optimiza el acceso a recursos y favorece la cohesión familiar. A pesar de los retos que implica la intervención con familias, se evidencia que su papel es crucial para generar transformaciones sostenibles y empoderar a las familias en la gestión de sus problemáticas.

4.Recomendaciones

Se recomienda la completa implementación de técnicas de programación neurolingüística (PNL) en la práctica del trabajo social familiar, lo cual no solo implica el capacitar en el uso de estas técnicas, sino también integrarlas activamente en todas las etapas del proceso de intervención, donde se abogue por un enfoque holístico que reconozca la influencia de los patrones de pensamiento y lenguaje en la dinámica familiar y el bienestar emocional de los trabajadores sociales. Además de explorar imaginarios positivos y negativos, resolver conflictos y tomar decisiones asertivas, se insta a una exploración más profunda de las aplicaciones potenciales de la PNL en la gestión de casos familiares.

Ante la realidad cambiante y dinámica de las condiciones familiares, se recomienda establecer programas de capacitación continúa enfocados en el desarrollo de habilidades de adaptación y flexibilidad, donde dichos programas deben proporcionar herramientas prácticas para revisar y reevaluar constantemente las estrategias de intervención, así como para anticipar y manejar efectivamente los cambios en el entorno familiar, y fomentar una cultura de aprendizaje continuo que promueva la reflexión y la mejora constante de las prácticas profesionales, reconociendo la importancia de mantenerse al día con las nuevas tendencias y desafíos en el campo del trabajo social familiar.

Se recomienda adoptar un enfoque holístico y centrado en el individuo en la toma de decisiones dentro del Trabajo Social familiar, debido a que dicho enfoque reconoce la complejidad de las relaciones intrafamiliares y la diversidad de necesidades y preferencias de cada miembro de la familia, dado que los trabajadores sociales deben considerar el bienestar individual como un componente esencial en el proceso de toma de decisiones, promoviendo así un enfoque más sensible y empático hacia las realidades familiares.

Se recomienda promover un enfoque compasivo y equilibrado en la práctica del Trabajo Social familiar. Se prioriza tanto el bienestar colectivo como el de los individuos dentro de la unidad familiar. Se alienta el desarrollo de habilidades de empatía y comprensión hacia las diversas realidades familiares, así como la promoción de la colaboración y el trabajo en equipo para

encontrar soluciones que beneficien a todos los miembros de la familia. Se reconoce la importancia de mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal para garantizar una práctica profesional sostenible y efectiva, y se recomienda a los trabajadores sociales que cuiden de su propio bienestar emocional mientras brindan apoyo a las familias en situaciones de vulnerabilidad.

Se recomienda dar continuidad a los procesos de investigación que respaldan las prácticas sugeridas en el ámbito del trabajo social familiar, lo cual implica la realización de estudios longitudinales y evaluaciones sistemáticas para monitorear la efectividad y el impacto de las intervenciones basadas en técnicas de programación neurolingüística (PNL), así como de los programas de capacitación continua y enfoques holísticos en la toma de decisiones y la promoción del bienestar familiar. Además, se sugiere la colaboración interdisciplinaria y el intercambio de mejores prácticas entre profesionales del trabajo social, psicología, educación y otras áreas afines, para enriquecer aún más la comprensión y aplicación de estrategias efectivas en el trabajo con familias, lo que contribuirá a la evolución y mejora continua de las prácticas profesionales en el campo del trabajo social familiar, asegurando que se mantengan actualizadas y relevantes en respuesta a las necesidades cambiantes de las familias y comunidades a las que sirven.

Se recomienda la necesidad de implementar programas de atención integral para el bienestar socioemocional de los trabajadores sociales que intervienen con familias, donde dichos programas deben considerar las múltiples dimensiones que influyen en su bienestar, incluyendo factores laborales, psicológicos y familiares, y lo cual es fundamental ofrecer servicios de apoyo psicológico, supervisión especializada y formación continua en técnicas de manejo del estrés y autocuidado; además, se recomienda fomentar la creación de redes de apoyo entre colegas y promover una cultura organizacional que valore el bienestar de los profesionales y reconozca las demandas emocionales inherentes a su labor.

Se recomienda que los Trabajadores Sociales fortalezcan su capacidad para manejar las afectaciones socioemocionales derivadas de su labor mediante el desarrollo de habilidades emocionales y la implementación de estrategias de cuidado personal, debido a que es esencial establecer límites claros entre la vida profesional y personal, así como promover un entorno laboral de apoyo que permita gestionar la alta demanda de casos y los desafíos emocionales y se sugiere

fomentar la toma de decisiones informadas y reflexivas, priorizando siempre el bienestar de los pacientes.

Se recomienda realizar inversiones en el bienestar de los Trabajadores Sociales, ya que no solo se mejoran su calidad de vida, sino que también optimizan la calidad de los servicios ofrecidos a las familias atendidas, por ende las organizaciones deben garantizar apoyo continuo a estos profesionales, reconociendo su resiliencia y compromiso.

Referencias

- Acosta, L. (2016). Es tiempo de destacar la profesión de Trabajo Social en el área de la Salud Mental. *Revista Fedumar Pedagogía*, 3(1), 93-111.
- Aguirre, C. G. L., & Cruz, J. M. D. (2020). Intervención del profesional del trabajo social con personas jóvenes y adultas con alguna discapacidad. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (9), 17-28. <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/410051>
- Aguirre, C. G. L., & Cruz, J. M. D. (2020). Intervención del profesional del trabajo social con personas jóvenes y adultas con alguna discapacidad. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (9), 17-28. <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/410051>
- Alcaldía de Pasto. (20 de Julio de 2020). Estadísticas - Municipio de Pasto. <https://www.pasto.gov.co/index.php/nuestro-municipio/estadisticas>
- Alvarado, L., & Garcia, M. (octubre de 2008). Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación.*, 9(2), 187-202.
- Alvarez, M., Hurtado, E., Jimenez, J., López, C., & Mateos, E. (2002). La Mediación. Una técnica innovadora en el Trabajo Social. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*(27), 67-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2725053>
- Alvarez, M., Hurtado, E., Jimenez, J., López, C., & Mateos, E. (2002). La Mediación. Una técnica innovadora en el Trabajo Social. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*(27), 67-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2725053>

- Álvarez-Plazas, A. Y., Sierra-Neiza, K. V., & Leyton-Lugo, M. A. (2021). Entornos investigativos del trabajo social en el territorio boyacense. *Revista eleuthera*, 23(1), 355-378. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2011-45322021000100355&script=sci_arttext
- Archila, C., & Bermejo, Y. (2017). Análisis correlacional de los procesos cognitivos básicos y la comprensión lectora en estudiantes de tercer grado de Básica Primaria en Barranquilla. Barranquilla: Universidad de la Costa. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/392/57447992%20-%2032692553.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Arias, A. J. (2020). El problema del triángulo. Trabajo social e instituciones en una propuesta del CELATS. *Revista Escenarios*, 20(31), 1-7. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/184/1841240003/1841240003.pdf>
- Barranco, C. (2004). La intervención en Trabajo social desde la calidad integrada. *Alternativas: Cuadernos de trabajo social* (12), 79-102. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf
- Barranco, C. (2004). La intervención en Trabajo social desde la calidad integrada. *Alternativas: Cuadernos de trabajo social*(12), 79-102. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf
- Barreiro, L. M. A., Chávez, S. A. R., Chica, T. K. M., & Medranda, E. M. A. (2022). Liderazgo resiliente de los trabajadores sociales en tiempos de covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(7), 118-131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890669>
- Barreto, D., & Salazar, H. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072021000100030

- Barreto, D., y Salazar, H. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072021000100030
- Belalcázar, A., & Moncayo, S. (4 de Agosto de 2015). Impacto del Trabajador Social egresado de la Universidad Mariana en Nariño y Putumayo 2005-2010. *Revista Criterios*, 22(1), 171-182. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/Criterios/article/view/1816/1891>
- Blanco, A., y Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*, 17(4), 582-589. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72717407.pdf>
- Blandón, T., Durango, S., & Palacio, V. (2017). La labor del trabajador social con familias en situación de desplazamiento forzado en el sector poblado la calle del municipio de Girardota durante el primer semestre del año 2017. Corporación Universitaria Minuto de Dios. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5234/1/TTS_BlandonOsorioTaniaLizeth_2017.pdf
- Bravo, L. (2004). Las destrezas perceptuales y los retos en el aprendizaje de la lectura y la escritura. Una guía para la exploración y comprensión de dificultades específicas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 4(1). <https://www.redalyc.org/pdf/447/44740105.pdf>
- Calquín, C., Galaz, C., & Magaña, I. (2022). Intervención y familias migrantes: análisis crítico de la «vulnerabilidad» desde los/las profesionales. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 20(2), 176-186. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-715X2022000200176&script=sci_arttext
- Cañibano, F., & Rueda, J. (2017). El síndrome de burnout en trabajadores sociales de los Centros de Acción Social (CEAS). Valladolid, España: Universidad de Valladolid .
- Caravaca, F., Pastor-Seller, E., Barrera-Algarín, E., & Sarasola, J. L. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdisciplinaria*,

39(1), 179-194. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-70272022000100179&script=sci_arttext

Carbonell, E., & Olmo-Vicén, D. (2021). La sistematización de la intervención como metodología de investigación en Trabajo Social. Importancia práctica y teórica de la fase de recogida de datos en la intervención social según experiencia del Programa de Apoyo a las Familias en Zaragoza, España. *Prospectiva*, (31), 281-298. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0122-12132021000100015&script=sci_arttext

Carrasco, A., Brustad, R. J., & Más, A. (2007). Bienestar psicológico y su uso en la psicología del ejercicio, la actividad física y el deporte. *Revista iberoamericana de psicología del ejercicio y el deporte*, 2(2), 31-52. <https://acortar.link/06SmFB>

Carvaca, F., Pastor, E., Barrera-Algarin, E., & Sarasola, J. (2021). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdisciplinaria Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 39(1), 179-194. https://www.researchgate.net/publication/357722653_Burnout_apoyo_social_ansiedad_y_satisfaccion_laboral_en_profesionales_del_Trabajo_Social

Casillas, O. (2018). Intervención del sufrimiento, relaciones y estrés traumático secundario en trabajadores sociales. *Trabajo social*, 20(1), 103-130.

Casillas, O. (2018). Intervención del sufrimiento, relaciones y estrés traumático secundario en trabajadores sociales. *Trabajo social [Online]*, 20(1), 103-130.

Castillo, I., Torres, N. A., & Licona, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). (U. d. Norte, Ed.) *Salud Uninorte*, 30(1), 34-43. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850005>

Cedillo, G. J. (2021). Diagnóstico social en trabajo social: conceptos clave y metodología para su elaboración. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, 100, 14. <https://www.margen.org/suscri/margen100/Avila-100.pdf>

Cedillo, G. J. (2021). Diagnóstico social en trabajo social: conceptos clave y metodología para su elaboración. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, 100, 14. <https://n9.cl/ynb5p>

CEHANI. (2022). Quienes Somos. Obtenido de CEHANI: www.cehani.gov.co

Cerros, E. (2016). Una mirada hacia las emociones que experimentan los trabajadores sociales que atienden enfermos terminales. *Trabajo Social Global*, 6(12), 78-98. <http://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/4767/pdf>

Consejo Nacional de Trabajo Social. (2018). Boletín 3 - Febrero de 2018. <https://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/BOLETINTRES.pdf>

Danel, P. (2020). Trabajo Social y Discapacidad: Intervenciones, trayectorias y temporalidades. Fundación La Hendija. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Thz3DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Trabajo+social+en+la+intervencion+en+familias+empresas+&ots=OdMjRseaph&sig=U3cRyLznzID3ZfOw0PeJqwnonU#v=onepage&q&f=false>

Danel, P. M. (2020). Habitar la incomodidad desde las intervenciones del Trabajo Social. *Escenarios*, (31). <https://revistas.unlp.edu.ar/escenarios/article/view/10042>

de la Espriella, R., & Gómez, C. (18 de Junio de 2020). Teoría Fundamentada. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 49(2), 127-133. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502020000200127

Decreto 1443 de 2014. (2014). Ministerio de Trabajo. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58841>

Decreto 2833 de 1981. (1981). Ministerio de Trabajo.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77349>

Defensoría del Pueblo. (20 de Noviembre de 2022). Aumentaron la violencia y los homicidios en contra de la niñez colombiana. Obtenido de Defensoría del Pueblo Colombia:
<https://www.defensoria.gov.co/-/aumentaron-la-violencia-y-los-homicidios-en-contra-de-la-ni%C3%B1ez-colombiana>

Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 73, 79 y 84 (parciales) de la Ley 1098 de 2006 "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia", Sentencia C-505/14 (Corte Constitucional 16 de julio de 2014). https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/c-505_1914.htm#:~:text=Agrega%20que%20la%20justificaci%C3%B3n%20para,la%20ni%C3%B1a%20y%20fo%20adolescente.

Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., & Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72718337.pdf>

Encina, R. O., & Vigo, E. A. (2021). Replanteamiento epistemológico del análisis situacional DAFO/FODA en Trabajo Social. *Cuadernos de trabajo social*, 34(1), 115. <https://pdfs.semanticscholar.org/78af/a39406de0d30894266eee344626bc21aa0.pdf>

Escamilla, M., Rodríguez, I., Peiró, J., & Tomás, I. (2008). El cinismo: una estrategia de afrontamiento diferencial en función del género. *Psicothema*, 20(4), 596-602.

Espinosa, A., Pacheco, M., János, E., & Páez, D. (2016). Relaciones entre el clima socio-emocional y la identidad nacional peruana en estudiantes universitarios limeños. *Límite*, 11(37), 56-65. <https://www.redalyc.org/pdf/836/83648394005.pdf>

Espinoza Freire, E. E., & Ramón Pineda, M. Á. (2020). Competencias del trabajador social egresado de la universidad técnica de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 314-

321. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000500314&script=sci_arttext&tlng=en

Esquivel, L. (2021). *El libro de las emociones. Son de la razón sin corazón* (Primera ed.).

Feldman, L., & Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la facultad de Medicina*, 29(2), 103-108. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002

Feldman, R. (2018). *Psicología on aplicaciones de América Latina* (12 ed.). MC Geaw Hill.

Findlay, M., Muñoz, T., & Pérez, A. (2019). Estudio cuantitativo de los factores de riesgo psicosocial en una muestra de 27 colaboradores de una entidad pública en el municipio de pasto en el año 2019. San Juan de PAsto: Universidad CES. https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4354/1004131570_2020.pdf?sequence=1

FORBES. (21 de Abril de 2022). Al menos 60% de los trabajadores colombianos han sufrido estrés, ansiedad y depresión. FORBES. <https://forbes.co/2022/04/21/capital-humano/al-menos-60-de-los-trabajadores-colombianos-han-sufrido-estres-ansiedad-y-depresion>

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010

Garido, G. (2005). La percepción táctil: consideraciones anatómicas, psico-fisiología y trastornos realcionados. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*, 10(1), 8-15. <https://www.redalyc.org/pdf/473/47310102.pdf>

Gil, P. (2003). El Síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Inter Acao Psy*, 1(1), 19-33. <http://www.dpi.uem.br/Interacao/Numero%201/PDF/Artigos/Artigo3.pdf>

Giorgi, A. (2009). *El método fenomenológico descriptivo en psicología*. Duquesne University Press.

González, L., & Polo, C. (2013). Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. Un estudio comparativo. (U. S. Arboleda, Ed.) Recuperado el 96, de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/890/Riesgos%20psicosociales%20y%20sus%20efectos%20en%20el%20personal%20del%20sector%20salud.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

González, L., & Polo, C. (2013). RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS EFECTOS EN EL PERSONAL DEL SECTOR SALUD EN COLOMBIA. UN ESTUDIO COMPARATIVO. (U. S. Arboleda, Ed.) Retrieved 96, from <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/890/Riesgos%20psicosociales%20y%20sus%20efectos%20en%20el%20personal%20del%20sector%20salud.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Graue, E., Álvarez, R., & Sánchez, M. (2021). El Síndrome de “Burnout”: La despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional. Seminario el ejercicio actual de la medicina. http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, T. J., & Carrion, M. D. L. Á. (2021). Riesgos laborales de tipo psicosocial y desgaste psíquico en trabajadores de una administración pública mexicana. *Revista Salud Uninorte*, 37(3), 628-646. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522021000300628&script=sci_arttext

ICBF, & OIM. (2013). Violencia intrafamiliar, sexual y comunitaria en el contexto del desplazamiento forzado. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Organización Internacional para las Migraciones. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/violencia-intrafamiliar-sexual-desplazamiento-forzado.pdf>

ICBF. (2008). Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/lineamientos_tecnicos_para_la_inclusion_y_atencion_de_familias.pdf

ICBF. (2021). Lineamiento técnico para la atención a la primera. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/lm5.pp_lineamiento_tecnico_para_la_atencion_a_la_primera_infancia_v7.pdf

ICBF. (2022). Quienes Somos? [Internet].

Idáñez, M. J. A., & Vega, V. O. (2022). Guía práctica de Trabajo Social Neurológico (Vol. 36). Ediciones de la Universidad de Castilla La Mancha. <https://n9.cl/non00>

Illán, J. F. R. (2021). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Ediciones de la U. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jRNUEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=+trabajo+en+equipo+y+la+comunicaci%C3%B3n+efectiva+&ots=uO8CsA11yD&sig=J47jzeVe0KIMoLuLaR7i8XvIyWk#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo%20y%20la%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva&f=false>

Institute for Family Studies. (2019). MAPA MUNDIAL DE LA FAMILIA. Cambios en las estructuras familiares y el bienestar de los niños. https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/09/WorldFamilyMap-2019_Spanish-Digital.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF. (Diciembre de 2013). La familia: el entorno protector de nuestro niños, niñas y adolescentes colombianos. Observatorio del Bienestar de la Niñez(15), 20. <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/publicacion-47-a.pdf>

International Federation Of Social Workers. (2023). Definición Global del Trabajo Social. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>

Intriago., G. B., & Loor., L. E. (2021). Intervención del trabajador social en el bienestar socioemocional de los adultos mayores. *RSocialium*, 5(2), 217-236. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/924>

Jiménez, M. (sep-dic de 1986). Trabajo Social y el conflicto. *Revista de Trabajo Social*, 29-35. <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000040.pdf>

Jimenez, V. (diciembre de 2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2).

Kandel, E., Schwartz, J., & Jessell, T. (2003). *Neurociencia y conducta* (16° ed.). Prentice-Hall.

Lacomba, J. (2020). Una revisión del Trabajo Social con migrantes y refugiados. Construyendo nuevas bases teóricas y metodológicas. *Ehquidad: La Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, (14), 293-332. <https://www.redalyc.org/pdf/6721/672174479011.pdf>

Ley 1098 del 2006. (2006). Congreso de la República. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html

Ley 1361 del 2009. (2009). Congreso de Colombia. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1361-de-2009.pdf>

Ley 1562 del 2012. (2012). Congreso de la República. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Ley 1616 del 2013. (2013). Congreso de la República. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Ley 53 de 1977. (1997). Congreso de la República. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66175>

Lillo, N., & Roselló, E. (2023). Manual para el trabajo social comunitario (Vol. 48). Narcea ediciones. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JjbKEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=+trabajo+social+&ots=ch9Ypv4wSG&sig=mEzjogb1a_Yg4Ur5RNcbPpeZov4#v=onepage&q=trabajo%20social&f=false

Lopez, D., & Reina, A. (2012). COMPETENCIAS SOCIOEMOCIONALES Y ACTITUD PARA LA EMPLEABILIDAD EN DESEMPLEADAS UNIVERSITARIAS. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 23(2), 92-104. <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230791007.pdf>

López, D., & Reina, A. (2012). Competencias socioemocionales y actitud para la empleabilidad en desempleadas universitarias. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 23(2), 92-104. <https://www.redalyc.org/pdf/3382/338230791007.pdf>

Manrique, A., Avedaño, B., Galvis, E., & Ferro, J. (2021). Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 17(2). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982021000200004

- Martínez, C. M. F., & Hernández, M. A. (2020). Trabajo social con familias monomarentales: valoración profesional de sus necesidades desde los servicios sociales de atención primaria. *Trabajo social global-Global Social Work: Revista de investigaciones en intervención social*, 10(19), 281-303. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7688770>
- Martínez, S., & Agüero, J. (2020). Trabajo Social Emancipador: De la disciplina a la indisciplina. Fundación la hendija. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=t-72DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=trabajadores+sociales+&ots=3tNaoHdWUz&sig=rYKG3IOQtUkKuO_LAygYWC8amPs#v=onepage&q=trabajadores%20sociales&f=false
- Millán, M., Orgambidez Ramos, A., Domínguez de la Rosa, L., & Martínez-Martínez, S. L. (2021). La competencia emocional como predictora de la felicidad en trabajadores sociales. *Interdisciplinaria*, 38(2), 259-274. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-70272021000200259&script=sci_arttext
- Millan-Franco, M., Orgambidez, A., Dominguez, L., & Louise, S. (2021). La competencia emocional como predictora de la felicidad en trabajadores sociales. (C. I. Afines, Ed.) *Revista de Psicología y Ciencias afines*, 38(2), 259-274. <https://www.redalyc.org/journal/180/18066677017/html/#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20los%20trabajadores,Bunce%20et%20al.%2C%202019%3B>
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2006). *Estándares Básicos de Competencias en Lenguaje, Matemáticas, Ciencias y Ciudadanas*. Bogotá D.C: Ministerio de Educación Nacional. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-340021_recurso_1.pdf
- Ministerio de Justicia. (2014). *El concepto de familia en el siglo XXI*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/6.%20Min%20Justicia-%20El%20Concepto%20de%20Familia%20en%20el%20Siglo%20XXI.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (24 de julio de 2019). *Bienestar y salud mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público*. Obtenido de Ministerio del Trabajo:

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Morcillo Martínez, J. M. (2022). Exclusión social, pandemia y políticas sociales en España: un análisis desde el Trabajo Social. *Trabajo social*, 24(1), 169-191. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2256-54932022000100169&script=sci_arttext

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 4-19. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

Moreno., B. y León., B. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 1 - 188, <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales,+formas,+consecuencias,+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Nomen, L. (2021). La nueva normalidad y los futuros escenarios en Trabajo Social. *Itinerarios de Trabajo Social*, (1), 55-61. <https://revistes.ub.edu/index.php/itinerariosts/article/view/its.v0i1.32432>

OIT. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. En O. I. TRABAJO, Género, salud y seguridad en el trabajo (págs. 1-8). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

OMS. (28 de septiembre de 2022). La salud mental en el trabajo. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

OMS. (Septiembre de 2003). La familia y la salud. 44. Consejo directivo 55. Sesión de comité regional, Organización Mundial de la Salud, Washington, D.C. <https://www3.paho.org/spanish/GOV/CD/cd44-10-s.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. Boletín Internacional de Investigación Sindical, 8(1-2). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf

Organización Mundial de la Salud. (Septiembre de 2003). LA FAMILIA Y LA SALUD. 44. CONSEJO DIRECTIVO 55. SESIÓN DE COMITÉ REGIONAL, Organización Mundial de la Salud, Washington, D.C. <https://www3.paho.org/spanish/GOV/CD/cd44-10-s.pdf>

Parola, R. N. (2020). Problematizando las prácticas preprofesionales en Trabajo Social. Desafíos y perspectivas. *Prospectiva*, (29), 73-88. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0122-12132020000100073&script=sci_arttext

Parra, B., y Torralba, J. (2012). Trabajo social con familias y resiliencia familiar: un análisis de la relación entre ambos conceptos. *Revista Atlántida*, 91-102. https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2314/A_04_%282012%29_05.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Peña, C. B. (2011). Intervención social desde el Trabajo Social: un campo de fuerzas en pugna. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, (16), 83-101. <https://www.redalyc.org/pdf/5742/574261388005.pdf>

Portafolio. (10 de Junio de 2022). Colombia, el país con más estrés laboral en América Latina. <https://www.portafolio.co/economia/empleo/colombia-el-pais-con-mas-estres-laboral-en-america-latina-566778>

- Procuraduría. (2023). Boletín 280-2023. Procuraduría General de la Nación. <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/3-mujeres-cada-hora-128-al-dia-y-47-mil-en-2022-fueron-victimas-de-violencia-intrafamiliar-procuraduria.aspx>
- Procuraduría. (2023). Boletín 280-2023. Procuraduría General de la Nación. <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/3-mujeres-cada-hora-128-al-dia-y-47-mil-en-2022-fueron-victimas-de-violencia-intrafamiliar-procuraduria.aspx>
- Quintana, L., & Hermida, J. (2019). La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación psicoanalítica. *Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 16(2), 73-80. https://www.redalyc.org/journal/4835/483568603007/html/#redalyc_483568603007_ref26
- Ramírez, I. (1992). El trabajo social familiar. *Alternativas. Cuadernos De Trabajo Social*, 1, 21-31. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5896/1/ALT_01_03.pdf
- Ramírez, J., Loaiza, L., Rincón, I., & Montoya, M. (2020). Riesgos Psicosociales en Trabajadores de Áreas Operativas del Sector Financiero de la Ciudad de Manizales. *Manizales: Universidad Católica de Manizales*. <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2863/1/RIESGOS%20PSICO%20Juan%20Jacob%20Ramirez%2C%20Leslie%20Isabel%20trabajo.pdf>
- Rendón, A. (2015). Educación de la competencia socioemocional y estilos de enseñanza en la educación media. *Revista Sofia*, 237-256. <https://www.redalyc.org/pdf/4137/413740778009.pdf>
- Resolución 2764 de 2022. (2022). Ministerio de Trabajo. *Diario Oficial No. 52106*. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124>
- Resolución 1841 del 2013. (2013). Ministerio de Salud y Protección Social. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Resolución 2646 del 2008. (2008). Ministerio de Salud y Protección Social. Diario Oficial 47059. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Resolución 8430 de 1993. (1993). Ministerio de Salud y Protección Social. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Riaño, L., Torres, L., & Vásquez, M. (2018). Las emociones en la intervención de trabajo social con niños, niñas y adolescentes en situación de habitabilidad de calle en contextos institucionales de la ciudad de Bogotá. Ciencia Unisalle. https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/240

Riaño, L., Torres, L., & Vásquez, M. (2018). Las emociones en la intervención de trabajo social con niños, niñas y adolescentes en situación de habitabilidad de calle en contextos institucionales de la ciudad de Bogotá. Ciencia Unisalle. https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/240

Rivas, M. (2008). Procesos cognitivos y aprendizaje significativo. Madrid, España: INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN. Documentos de Trabajo, 19. <https://www.madrid.org/bvirtual/BVCM001796.pdf>

Rueda, M. (. (2016). 1 Contexto Institucional, Clave en el Desarrollo de la Docencia. Revista Iberoamericana De Evaluación Educativa, 5(1e). Revista Iberoamerican de evaluación educativa, 2-9.

Sáez, M. A. C. (2021). Desarrollo, confiabilidad y validez de una escala multidimensional de informes sociales periciales en Trabajo Social (ISP. TS). Cuadernos de Trabajo Social, 34(2), 353-367. <https://n9.cl/rh7y5>

Salamanca, M., & Porras, N. (2019). Riesgos psicosociales intra y extra laborales en una empresa de seguridad privada de Bogotá. *Revista de Psicología de la Salud (New Age)*, 7(1), 152-181. <https://n9.cl/61frs1>

Schutz, A. (1967). *La fenomenología del mundo social*. Northwestern University Press.

Seller, E. P. (2022). Construcción del conocimiento en educación superior a través de prácticas en instituciones y organizaciones sociales. *Revista de ciencias sociales*, 28(3), 55-68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526442>

Serrano, M., & Ibañez, M. (2015). La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral. Estudio teórico y análisis de su incidencia en el personal sanitario de la comunidad autónoma de Euskadi-España. *Trabajo y Sociedad*(25), 463-492.

Smith, E., & Kosslyn, S. (2008). *Procesos Cognitivos Modelos Y Bases Neurales*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A. <https://archive.org/details/ProcesosCognitivosModelosYBasesNeuralesSmithKosslyn/page/n5/mode/1up>

Smith, E., & Kosslyn, S. (2008). *Procesos Cognitivos Modelos Y Bases Neurales*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A. <https://archive.org/details/ProcesosCognitivosModelosYBasesNeuralesSmithKosslyn/page/n5/mode/1up>

Sonobrio, P. E., Lazano, M. P., & Muñoz, L. E. (2022). Limitantes para la vinculación laboral de personas con discapacidad física en organizaciones de servicio público. El caso de aspirantes para laborar en el Sistema Integrado de Transporte Público de una ciudad capital. *Innovar*, 32(85), 133-153. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512022000300133&script=sci_arttext

- Tamayo, N., & Mejia, M. (2021). Procesos cognitivos basicos asociados a dificultades específicas de aprendizaje en alumnos de educación primaria. Durango, Mexico: Universidad Pedagógica de Durango. <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/ProcesosCognitivosBasicos.pdf>
- UNICEF. (s.f.). Misión #6 - Toma de decisiones. Plan 12 - Aprender para transformar. <https://www.unicef.org/lac/misi%C3%B3n-6-toma-de-decisiones#:~:text=La%20habilidad%20de%20toma%20de,y%20en%20la%20informaci%C3%B3n%20disponible.>
- Universidad de la Sabana. (06 de julio de 2019). Resultados del Termómetro de La Familia 2019. <https://www.unisabana.edu.co/menu-superior-1/saladeprensa/comunicados-de-prensa/detalle-de-comunicados/noticia/padres-ausentes-y-falta-de-sentido-de-vida-principales-problemas-de-la-juventud-colombiana/#:~:text=%2DSeg%C3%BAn%20el%20estudio%2C%20los%20prin>
- Universidad de Leon. (2013). Toma de desiciones y solución de problemas. Universidad de León. <https://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/TOMA-DE-DECISIONES-2014.pdf>
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53. <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Victoria, C., & Gonzalez, I. (2000). La categoría bienestar psicológico. Su relación con otras categorías sociales. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 16(6). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252000000600010
- Villalta, C. (2021). Antropología de las intervenciones estatales sobre la infancia, la adolescencia y la familia. *Cuadernos de antropología social*, (53), 21-38. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1850-275X2021000100021&script=sci_arttext
- Yin, R. (1998). Investigación sobre estudios de casos. *Diseño y Métodos* (Segunda ed.). Madrid, España. <https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/YIN%20ROBERT%20.pdf>

- Zambrano-Vergara, M. A., Gómez-Zambrano, M. M., & Pacheco-Olivo, I. E. (2024). Trabajo social y violencia intrafamiliar en la unidad educativa FAE de manta. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social: Tejedora*. 420-439. <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/tejedora/article/view/719>
- Zubieta, E., Muratori, M., & Mele, S. (2012). Bienestar, clima emocional, percepción de problemas sociales y confianza. *Anuario de investigaciones*, 19(1), 97-106. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-16862012000100009
- Zuleta Garcés, R. V., & Zapata Serna, V. (2021). Revivir para vivir la experiencia: dilemas éticos y emociones políticas que se presentan en el Trabajo Social, en los procesos de restablecimiento de derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(41), 20-43. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000200020&script=sci_arttext

Anexos

Anexo A. Formato Consentimiento informado

Universidad Mariana
Centro De Investigaciones y Publicaciones – CEI
Facultad De Humanidades Y Ciencias Sociales
Trabajo Social

Formato Consentimiento Informado

Investigación Titulada: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Yo, _____, identificado(a) con la C.C. _____ de _____ manifiesto que he sido invitado(a) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación, de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida a las investigadoras que se las aclare. Ellas le proporcionarán toda la información que necesite para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la investigación:

Las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales a la hora de realizar sus procesos de intervención han sido poco estudiadas y específicamente en los profesionales que realizan intervenciones en contextos familiares, los cuales son bastante complejos. Por lo tanto, esta investigación es un aporte importante para toda la profesión del Trabajo Social, generando un aporte en la identificación de las afectaciones más frecuentes que se presentan en esta dinámica y generar unas alternativas basadas en la perspectiva de los trabajadores inmersos en este contexto que permitan tomar decisiones asertivas a la hora de intervenir en familias.

Descripción y objetivos de la investigación:

Con esta investigación, se pretende realizar un análisis de las afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Responsables de la investigación:

El estudio es dirigido por el PhD. Héctor Medardo Trejo Chamorro, asesor de la investigación y desarrollado por las estudiantes Brigitte Nayely Enríquez Ramos, y Ángela Marcela Santacruz Betancourt. Cualquier inquietud comunicarse al celular 3184555169.

Riesgos y Beneficios:

La entrevista y la obtención de información sobre esta investigación no implica riesgo alguno para usted; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia, por el contrario, servirá de base para analizar la situación actual de los Trabajadores Sociales y apoyar en la toma de decisiones para mejorar la capacidad de respuesta de los profesionales en sus procesos de intervención.

Confidencialidad:

Su identidad estará protegida, pues durante todo el estudio no se solicitará datos personales de los participantes en la investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por las investigadoras mientras dura el estudio, quien, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos.

Derechos y deberes:

Usted tiene derecho a obtener una copia de la presente investigación y a retirarse posteriormente de ella, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación.

Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.

Nombre y firma del participante Nombre y firma del Asesor

C.C No. C.C No.

Fecha: Fecha:

Nombre y firma del Investigador 1 Nombre y firma del Investigador 2

C.C No. C.C No.

Fecha: Fecha:

Anexo B. Formato Evaluación del Instrumento

Universidad Mariana
Facultad De Humanidades Y Ciencias Sociales
Programa De Trabajo Social

1. Tabla De Evaluación

Nombre Del Juez Evaluador Del Instrumento: Patricia Belalcazar, Jacqueline Ureña

Título: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias

Autores: Brigitte Nayely Enriquez Ramos

Ángela Marcela Santacruz Betancourth

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTOS ASIGNADOS
A. EVALUACIÓN CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
Cumplimiento con los objetivos propuestos.	20	20
Metodología de aplicación	10	0
Planteamiento para el análisis, alcance y evaluación de los resultados que se obtengan en el instrumento.	20	0
Importancia	10	10
Pertinencia de las categorías de análisis.	20	20
TOTAL	80	50
B. PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO		
Claridad de las preguntas	3	3
Coherencia	3	3
Argumentación	4	4
Calidad	4	4
Organización	2	2
Presentación general	4	4
TOTAL	20	20
PUNTAJE TOTAL	100	70

NOTA: La nota mínima aprobatoria del contenido del instrumento es de 50 y la presentación tendrá una calificación mínima de 10

OBSERVACIONES:

Es importante adjuntar la metodología de aplicación, así como el planteamiento para el análisis, alcance y evaluación de los resultados que se obtengan en el instrumento.

Patricia Palacios E

Firma Evaluador

Anexo C. Entrevista semiestructurada

Título: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias
Objetivo: Analizar las afectaciones socioemocionales de los Trabajadores Sociales en los procesos de intervención profesional con las familias
Instrumento: Entrevista semiestructurada
Estudiantes: Brigitte Nayely Enríquez Ramos Ángela Marcela Santacruz Betancourt
Programa: Trabajo Social

OBJETIVO	CATEGORIA	PREGUNTA	SUBCATEGORIA	PREGUNTA
Descripción de los contextos institucionales donde se desarrolla el proceso de intervención de Trabajo Social con las familias	Contextos institucionales	¿Como es el contexto de su trabajo en la institución en la que se desempeña como Trabajador Social?	Factores externos	¿Como describiría el ambiente laboral donde desarrolla los procesos de intervención con familia? ¿Cuales recursos tecnológicos, físicos y de infraestructura estan disponibles para desarrollar el proceso de intervención con familias? ¿Cual es la manera en que la institución brinda recursos para favorecer el bienestar laboral, mientras adelanta los procesos de intervención con familias? ¿Tiene un ambiente físico seguro (ergonomía), iluminación adecuada, suficiente ventilación, es un espacio libre de contaminación auditiva (ruído) y Permanece ordenado y limpio?
			Factores Internos	¿Cuales son las actividades que usted desempeña en el marco de su rol como trabajador social? ¿El lugar destinado para desarrollar su trabajo es agradable y reúne los requisitos para la atención a las familias? ¿Su trabajo con las familias le proporciona satisfacción personal y profesional? ¿ La institución cuenta con espacios adecuados y seguros? ¿Como califica Ud la Adptacion al ambiente laboral en terminos de satisfactorio o insatisfactorio y de que manera afecta esto su area emocional?
	Intervención con familias	¿Cuáles son las actividades que desarrolla en torno a la intervención con familias?	Necesidades familiares	Describe el proceso de intervención con familias (apertura, proceso, compromisos, retroalimentación y cierre) Describe el cierre del proceso de intervención con familias
	Tipos de intervención	¿Cuándo se presenta un caso de intervención, usted interviene directamente o realiza su apoyo desde otros aspectos?	Directa	¿Tiene autonomía al momento de realizar su intervención o intervienen otras personas/equipo?
			Indirecta	¿En la intervención con familias es probable que sus historias de vida generen en usted algun tipo de afectación emocional, siendo necesaria la búsqueda de un profesional en salud mental para usted?
	Establecimiento de las afectaciones socioemocionales para la salud física y mental de los Trabajadores Sociales derivadas de las funciones en la intervención con familia.	Afectaciones socioemocionales	¿Considera que las funciones que desempeña, le generan afectaciones socioemocionales?	Agotamiento emocional
Despersonalización y escepticismo				¿Siente que su trabajo a afectado de alguna manera en su forma de verse o reconocerse personalmente, o ha presentado sensación de irrealidad, dificultades de autocontrol, descomposición, disminución o similares?
				Identifica que sus conocimientos son apropiados y soportados técnicamente para realizar procesos de intervención con familia

			Desempeño laboral	¿Se siente a gusto y acorde, con su actuar en el proceso de intervención con familia que realiza? ¿Considera que tiene las aptitudes que se requieren para realizar el proceso de intervención adecuadamente?
Plantear alternativas cognitivas para el adecuado manejo de las afectaciones socioemocionales en procesos de intervención social.	Alternativas cognitivas	¿Qué alternativas, ha utilizado o cree que deberían utilizarse para el manejo adecuado de las afectaciones socioemocionales generadas por los procesos de intervención con familias?	Atención y conciencia	¿Como maneja las situaciones y cual es su sentir, cuando su proceso de intervención pueda salirse de las manos o no puede resolverse la necesidad de la familia o no puede ser llevado de la manera que usted esperaria?
			Percepción	¿Cuáles son los limitantes o dificultades que se presentan en el ejercicio profesional para el desarrollo de su intervención?
			Representación	¿Que imaginarios positivos o negativos construyo o percibo durante el proceso de intervención familiar que pueden ocasionar afectaciones sociemocionales?
			Lenguaje	¿Que tipo de expresiones o palabras utiliza para canalizar las emociones negativas que le genera el proceso de intervención con familias? ¿Cómo canaliza las emociones negativas? ¿Recorre algun tipo de tecnicas de programación neurolinguistica para canalizar las emociones, sentimientos y afectaciones en el proceso de intervención con la familia?
			Resolución de conflictos	¿Cómo realiza el manejo de resolución de los conflictos que se puedan generar con los miembros de la familia objeto de intervención o alrededor de los casos que maneja?
			Toma de decisiones	¿Siente que sus decisiones en sus procesos de intervención son asertivas y le generan satisfacción?
	Manejo de afectaciones socioemocionales		Bienestar integral	¿Cuáles cree que serian las propuestas de intervención adecuadas de acuerdo al contexto y población atendida, que se deberían implementar en su institución para el área de Trabajo Social?
			Sentido de confluencia	¿Se siente confiada y a gusto con la forma en como esta manejando las emociones que le genera la intervención con familias?
			Interacciones sociales positivas	¿Siente que tener interaccion social por fuera de su trabajo, es un apoyo para manejar los sentimiento que le generan los procesos de intervención familiar?
			Rendimiento y productividad	¿Cuántos casos desarrolla en el mes y como siente que es su capacidad de resiliencia al pasar de un caso a otro?

Anexo D. Consentimientos informados firmados

**Universidad Mariana
Centro De Investigaciones y Publicaciones – CEI
Facultad De Humanidades Y Ciencias Sociales
Trabajo Social**

Formato Consentimiento Informado

Investigación Titulada: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias en San Juan de Pasto.

Yo, Mario Pineda, identificado(a) con la C.C. 1085306061 de PASTO manifiesto que he sido invitado(a) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación, de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida a las investigadoras que se las aclare. Ellas le proporcionarán toda la información que necesite para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la investigación:

Las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales a la hora de realizar sus procesos de intervención han sido poco estudiadas y específicamente en los profesionales que realizan intervenciones en contextos familiares, los cuales son bastante complejos. Por lo tanto, esta investigación es un aporte importante para toda la profesión del Trabajo Social, generando un aporte en la identificación de las afectaciones más frecuentes que se presentan en esta dinámica y generar unas alternativas basadas en la perspectiva de los trabajadores inmersos en este contexto que permitan tomar decisiones asertivas a la hora de intervenir en familias.

Descripción y objetivos de la investigación:

Con esta investigación, se pretende realizar un análisis de las afectaciones socioemocionales de Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Responsables de la investigación:

El estudio es dirigido por el PhD. Héctor Medardo Trejo Chamorro, asesor de la investigación y desarrollado por las estudiantes Brigitte Nayely Enriquez Ramos, y Ángela Marcela Santacruz Betancourt. Cualquier inquietud comunicarse al celular 3184555169.

Riesgos y Beneficios:

La entrevista y la obtención de información sobre esta investigación no implica riesgo alguno para usted; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia, por el contrario, servirá de base para analizar la situación actual de los Trabajadores Sociales y apoyar en la toma de decisiones para mejorar la capacidad de respuesta de los profesionales en sus procesos de intervención.

Confidencialidad:

Su identidad estará protegida, pues durante todo el estudio no se solicitará datos personales de los participantes en la investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por las investigadoras mientras dura el estudio, quien, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos.

Derechos y deberes:

Usted tiene derecho a obtener una copia de la presente investigación y a retirarse posteriormente de ella, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación.

Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.

Mario P.M.

Nombre y firma del participante

C.C No. 1085306069

Fecha: 01/02/24

Héctor Trejo Ch

Nombre y firma del Asesor

C.C No. 87700123

Fecha: 01/02/24

Brigitte Enriquez

Nombre y firma del Investigador 1

C.C No. 1004236542

Fecha: 01/02/24

Ángela Santacruz

Nombre y firma del Investigador 2

C.C No. 1233190823.

Fecha: 01/02/24

Universidad Mariana
Centro De Investigaciones y Publicaciones – CEI
Facultad De Humanidades Y Ciencias Sociales
Trabajo Social

Formato Consentimiento Informado

Investigación Titulada: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias en San Juan de Pasto.

Yo, Futh Nelbi Martinez Holman identificado(a) con la C.C. 37.087.037 de Pasto manifiesto que he sido invitado(a) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación, de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida a las investigadoras que se las aclare. Ellas le proporcionarán toda la información que necesite para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la investigación:

Las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales a la hora de realizar sus procesos de intervención han sido poco estudiadas y específicamente en los profesionales que realizan intervenciones en contextos familiares, los cuales son bastante complejos. Por lo tanto, esta investigación es un aporte importante para toda la profesión del Trabajo Social, generando un aporte en la identificación de las afectaciones más frecuentes que se presentan en esta dinámica y generar unas alternativas basadas en la perspectiva de los trabajadores inmersos en este contexto que permitir tomar decisiones asertivas a la hora de intervenir en familias.

Descripción y objetivos de la investigación:

Con esta investigación, se pretende realizar un análisis de las afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Responsables de la investigación:

El estudio es dirigido por el PhD. Héctor Medardo Trejo Chamorro, asesor de la investigación y desarrollado por las estudiantes Brigitte Nayely Enríquez Ramos, y Ángela Marcela Santaeruz Betancourt. Cualquier inquietud comunicarse al celular 3184555169.

Riesgos y Beneficios:

La entrevista y la obtención de información sobre esta investigación no implica riesgo alguno para usted; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia, por el contrario, servirá de base para analizar la situación actual de los Trabajadores Sociales y apoyar en la toma de decisiones para mejorar la capacidad de respuesta de los profesionales en sus procesos de intervención.

Confidencialidad:

Su identidad estará protegida, pues durante todo el estudio no se solicitará datos personales de los participantes en la investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por las investigadoras mientras dura el estudio, quien, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos.

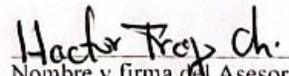
Derechos y deberes:

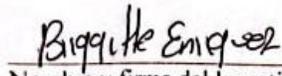
Usted tiene derecho a obtener una copia de la presente investigación y a retirarse posteriormente de ella, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación.

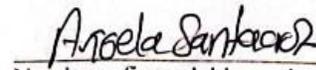
Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendi su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.

Ruth Martínez

Nombre y firma del participante
C.C No. 37.087.032
Fecha: 1/Febrero/2024

Héctor Trejo Ch.

Nombre y firma del Asesor
C.C No. 87700123
Fecha: 1/02/2024

Brigitte Enríquez

Nombre y firma del Investigador 1
C.C No. 1004286542
Fecha: 1/02/24

Ángela Santaeruz

Nombre y firma del Investigador 2
C.C No. 1233190823
Fecha: 1/02/24

Universidad Mariana
Centro De Investigaciones y Publicaciones – CEI
Facultad De Humanidades Y Ciencias Sociales
Trabajo Social

Formato Consentimiento Informado

Investigación Titulada: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias en San Juan de Pasto.

Yo, Claudia Jimena Paz Lebellos, identificado(a) con la C.C. 59833730 de Pasto, manifiesto que he sido invitado(a) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación, de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida a las investigadoras que se las aclare. Ellas le proporcionarán toda la información que necesite para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la investigación:

Las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales a la hora de realizar sus procesos de intervención han sido poco estudiadas y específicamente en los profesionales que realizan intervenciones en contextos familiares, los cuales son bastante complejos. Por lo tanto, esta investigación es un aporte importante para toda la profesión del Trabajo Social, generando un aporte en la identificación de las afectaciones más frecuentes que se presentan en esta dinámica y generar unas alternativas basadas en la perspectiva de los trabajadores inmersos en este contexto que permitan tomar decisiones asertivas a la hora de intervenir en familias.

Descripción y objetivos de la investigación:

Con esta investigación, se pretende realizar un análisis de las afectaciones socioemocionales de Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Responsables de la investigación:

El estudio es dirigido por el PhD. Héctor Medardo Trejo Chamorro, asesor de la investigación y desarrollado por las estudiantes Brigitte Nayely Enríquez Ramos, y Ángela Marcela Santacruz Betancourt. Cualquier inquietud comunicarse al celular 3184555169.

Riesgos y Beneficios:

La entrevista y la obtención de información sobre esta investigación no implica riesgo alguno para usted; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia, por el contrario, servirá de base para analizar la situación actual de los Trabajadores Sociales y apoyar en la toma de decisiones para mejorar la capacidad de respuesta de los profesionales en sus procesos de intervención.

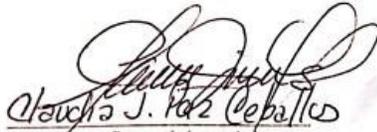
Confidencialidad:

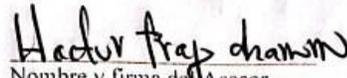
Su identidad estará protegida, pues durante todo el estudio no se solicitará datos personales de los participantes en la investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por las investigadoras mientras dura el estudio, quien, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos.

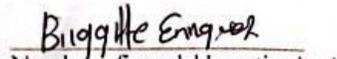
Derechos y deberes:

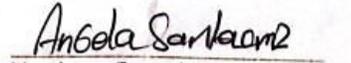
Usted tiene derecho a obtener una copia de la presente investigación y a retirarse posteriormente de ella, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación.

Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.


Nombre y firma del participante
C.C No. 59833730
Fecha: 9/02/2024.


Nombre y firma del Asesor
C.C No. 877.00.126
Fecha: 01/02/2024


Nombre y firma del Investigador 1
C.C No. 1004286542
Fecha: 9/02/24


Nombre y firma del Investigador 2
C.C No. 1233190823
Fecha: 9/02/24

Universidad Mariana
Centro De Investigaciones y Publicaciones – CEI
Facultad De Humanidades Y Ciencias Sociales
Trabajo Social

Formato Consentimiento Informado

Investigación Titulada: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias en San Juan de Pasto.

Yo, Yana del Pilar Paz Madroero, identificado(a) con la C.C. 108623106 de Tangua (N) manifiesto que he sido invitado(a) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida a las investigadoras que se las aclare. Ellas le proporcionarán toda la información que necesite para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la investigación:

Las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales a la hora de realizar sus procesos de intervención han sido poco estudiadas y específicamente en los profesionales que realizan intervenciones en contextos familiares, los cuales son bastante complejos. Por lo tanto, esta investigación es un aporte importante para toda la profesión del Trabajo Social, generando un aporte en la identificación de las afectaciones más frecuentes que se presentan en esta dinámica y generar unas alternativas basadas en la perspectiva de los trabajadores inmersos en este contexto que permitan tomar decisiones asertivas a la hora de intervenir en familias.

Descripción y objetivos de la investigación:

Con esta investigación, se pretende realizar un análisis de las afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Responsables de la investigación:

El estudio es dirigido por el PhD. Héctor Medardo Trejo Chamorro, asesor de la investigación y desarrollado por las estudiantes Brigitte Nayely Enriquez Ramos, y Ángela Marcela Santaeruz Betancourt. Cualquier inquietud comunicarse al celular 3184555169.

Riesgos y Beneficios:

La entrevista y la obtención de información sobre esta investigación no implica riesgo alguno para usted; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia, por el contrario, servirá de base para analizar la situación actual de los Trabajadores Sociales y apoyar en la toma de decisiones para mejorar la capacidad de respuesta de los profesionales en sus procesos de intervención.

Confidencialidad:

Su identidad estará protegida, pues durante todo el estudio no se solicitará datos personales de los participantes en la investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por las investigadoras mientras dura el estudio, quien, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos.

Derechos y deberes:

Usted tiene derecho a obtener una copia de la presente investigación y a retirarse posteriormente de ella, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación.

Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.

Yaira del Pilar Paz
Nombre y firma del participante
C.C No. 1086223106
Fecha: 2/02/2024.

Héctor Trejo ch.
Nombre y firma del Asesor
C.C No. 87700-128
Fecha: 2/02/2024

Brigitte Enriquez
Nombre y firma del Investigador 1
C.C No. 1004286542
Fecha: 2/02/24

Ángela Santaeruz
Nombre y firma del Investigador 2
C.C No. 1233190823
Fecha: 2/02/24

Universidad Mariana
Centro De Investigaciones y Publicaciones – CEI
Facultad De Humanidades Y Ciencias Sociales
Trabajo Social

Formato Consentimiento Informado

Investigación Titulada: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias en San Juan de Pasto.

Yo, Rufo Espino Ordóñez, identificado(a) con la C.C. 90.729417 de pasto manifiesto que he sido invitado(a) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación, de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida a las investigadoras que se las aclare. Ellas le proporcionarán toda la información que necesite para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la investigación:

Las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales a la hora de realizar sus procesos de intervención han sido poco estudiadas y específicamente en los profesionales que realizan intervenciones en contextos familiares, los cuales son bastante complejos. Por lo tanto, esta investigación es un aporte importante para toda la profesión del Trabajo Social, generando un aporte en la identificación de las afectaciones más frecuentes que se presentan en esta dinámica y generando alternativas basadas en la perspectiva de los trabajadores inmersos en este contexto que permita tomar decisiones asertivas a la hora de intervenir en familias.

Descripción y objetivos de la investigación:

Con esta investigación, se pretende realizar un análisis de las afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Responsables de la investigación:

El estudio es dirigido por el PhD. Héctor Medardo Trejo Chamorro, asesor de la investigación y desarrollado por las estudiantes Brigitte Nayely Enriquez Ramos, y Ángela Marcela Santacruz Betancourt. Cualquier inquietud comunicarse al celular 3184555169.

Riesgos y Beneficios:

La entrevista y la obtención de información sobre esta investigación no implica riesgo alguno para usted; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia, por el contrario, servirá de base para analizar la situación actual de los Trabajadores Sociales y apoyar en la toma de decisiones para mejorar la capacidad de respuesta de los profesionales en sus procesos de intervención.

Confidencialidad:

Su identidad estará protegida, pues durante todo el estudio no se solicitará datos personales de los participantes en la investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por las investigadoras mientras dura el estudio, quien, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos.

Derechos y deberes:

Usted tiene derecho a obtener una copia de la presente investigación y a retirarse posteriormente de ella, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación.

Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendi su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.

Neer Espinoza
Nombre y firma del participante
C.C No. 30729417
Fecha: 01/02/2024

Héctor Trejo Chamorro
Nombre y firma del Asesor
C.C No. 82700118
Fecha: 01/02/2024

Brigitte Enriquez
Nombre y firma del Investigador 1
C.C No. 1004136542
Fecha: 01/02/2024

Ángela Santacruz
Nombre y firma del Investigador 2
C.C No. 123190823
Fecha: 01/02/2024

Universidad Marianna
Centro De Investigaciones y Publicaciones – CEI
Facultad De Humanidades Y Ciencias Sociales
Trabajo Social

Formato Consentimiento Informado

Investigación Titulada: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Yo, Ingrith Obregon, identificado(a) con la C.C. 1085280824 de Pasto manifiesto que he sido invitado(a) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación, de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida a las investigadoras que se las aclare. Ellas le proporcionarán toda la información que necesite para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la investigación:

Las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales a la hora de realizar sus procesos de intervención han sido poco estudiadas y específicamente en los profesionales que realizan intervenciones en contextos familiares, los cuales son bastante complejos. Por lo tanto, esta investigación es un aporte importante para toda la profesión del Trabajo Social, generando un aporte en la identificación de las afectaciones más frecuentes que se presentan en esta dinámica y generar unas alternativas basadas en la perspectiva de los trabajadores inmersos en este contexto que permitan tomar decisiones asertivas a la hora de intervenir en familias.

Descripción y objetivos de la investigación:

Con esta investigación, se pretende realizar un análisis de las afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Responsables de la investigación:

El estudio es dirigido por el PhD. Héctor Medardo Trejo Chamorro, asesor de la investigación desarrollado por las estudiantes Brigitte Nayely Enríquez Ramos, y Ángela Marcela Santacru Betancourt. Cualquier inquietud comunicarse al celular 3184555169.

Riesgos y Beneficios:

La entrevista y la obtención de información sobre esta investigación no implica riesgo alguno para usted; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia, por el contrario, servirá de base para analizar la situación actual de los Trabajadores Sociales y apoyar en la toma de decisiones para mejorar la capacidad de respuesta de los profesionales en sus procesos de intervención.

Confidencialidad:

Su identidad estará protegida, pues durante todo el estudio no se solicitará datos personales de los participantes en la investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por las investigadoras mientras dura el estudio, quien, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos.

Derechos y deberes:

Usted tiene derecho a obtener una copia de la presente investigación y a retirarse posteriormente de ella, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación.

Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.

Ingrith Obregon.

Nombre y firma del participante

C.C No. 1085280524.

Fecha: 11/11/2023

Harold Rey Chansón

Nombre y firma del Asesor

C.C No. 87700128

Fecha: 11/11/2023

Binghite Enriquez

Nombre y firma del Investigador 1

C.C No. 100428542

Fecha: 11/11/2023

Angela Sankara

Nombre y firma del Investigador 2

C.C No. 190823

Fecha: 11/11/2023

Universidad Marianna
Centro De Investigaciones y Publicaciones – CEI
Facultad De Humanidades Y Ciencias Sociales
Trabajo Social

Formato Consentimiento Informado

Investigación Titulada: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias en San Juan de Pasto.

Yo, Camilo lopes Arteaga, identificado(a) con la C.C. 1.085.286.995 de Pasto manifiesto que he sido invitado(a) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación, de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida a las investigadoras que se las aclare. Ellas le proporcionarán toda la información que necesite para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la investigación:

Las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales a la hora de realizar sus procesos de intervención han sido poco estudiadas y específicamente en los profesionales que realizar intervenciones en contextos familiares, los cuales son bastante complejos. Por lo tanto, esta investigación es un aporte importante para toda la profesión del Trabajo Social, generando un aporte en la identificación de las afectaciones más frecuentes que se presentan en esta dinámica y generando unas alternativas basadas en la perspectiva de los trabajadores inmersos en este contexto que permitan tomar decisiones asertivas a la hora de intervenir en familias.

Descripción y objetivos de la investigación:

Con esta investigación, se pretende realizar un análisis de las afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Responsables de la investigación:

El estudio es dirigido por el PhD. Héctor Medardo Trejo Chamorro, asesor de la investigación y desarrollado por las estudiantes Brigitte Nayely Enriquez Ramos, y Ángela Marcela Santacruz Betancourt. Cualquier inquietud comunicarse al celular 3184555169.

Riesgos y Beneficios:

La entrevista y la obtención de información sobre esta investigación no implica riesgo alguno para usted; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia, por el contrario, servirá de base para analizar la situación actual de los Trabajadores Sociales y apoyar en la toma de decisiones para mejorar la capacidad de respuesta de los profesionales en sus procesos de intervención.

Confidencialidad:

Su identidad estará protegida, pues durante todo el estudio no se solicitará datos personales de los participantes en la investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por las investigadoras mientras dura el estudio, quien, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos.

Derechos y deberes:

Usted tiene derecho a obtener una copia de la presente investigación y a retirarse posteriormente de ella, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación.

Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendi su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.

Nombre y firma del participante
C.C No. 1.085.286.995
Fecha: 2/02/2024

Nombre y firma del Asesor
C.C No. 877.00178
Fecha: 2/02/2024

Nombre y firma del Investigador 1
C.C No. 1004286542
Fecha: 2/02/2024

Nombre y firma del Investigador 2
C.C No. 1233190823
Fecha: 2/02/2024

Universidad Mariana
Centro De Investigaciones y Publicaciones – CEI
Facultad De Humanidades Y Ciencias Sociales
Trabajo Social

Formato Consentimiento Informado

Investigación Titulada: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias en San Juan de Pasto.

Yo, Yanira Caicedo B., identificado(a) con la C.C. 59.814.094 de Pasto manifiesto que he sido invitado(a) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación, de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida a las investigadoras que se las aclare. Ellas le proporcionarán toda la información que necesite para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la investigación:

Las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales a la hora de realizar sus procesos de intervención han sido poco estudiadas y específicamente en los profesionales que realizan intervenciones en contextos familiares, los cuales son bastante complejos. Por lo tanto, esta investigación es un aporte importante para toda la profesión del Trabajo Social, generando un aporte en la identificación de las afectaciones más frecuentes que se presentan en esta dinámica y generar unas alternativas basadas en la perspectiva de los trabajadores inmersos en este contexto que permitan tomar decisiones asertivas a la hora de intervenir en familias.

Descripción y objetivos de la investigación:

Con esta investigación, se pretende realizar un análisis de las afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Responsables de la investigación:

El estudio es dirigido por el PhD. Héctor Medardo Trejo Chamorro, asesor de la investigación desarrollado por las estudiantes Brigitte Nayely Enríquez Ramos, y Ángela Marcela Santacruz Betancourt. Cualquier inquietud comunicarse al celular 3184555169.

Riesgos y Beneficios:

La entrevista y la obtención de información sobre esta investigación no implica riesgo alguno para usted; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia, por el contrario, servirá de base para analizar la situación actual de los Trabajadores Sociales y apoyar en la toma de decisiones para mejorar la capacidad de respuesta de los profesionales en sus procesos de intervención.

Confidencialidad:

Su identidad estará protegida, pues durante todo el estudio no se solicitará datos personales de los participantes en la investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por las investigadoras mientras dura el estudio, quien, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos.

Derechos y deberes:

Usted tiene derecho a obtener una copia de la presente investigación y a retirarse posteriormente de ella, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación.

Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.

Yanira Paicedo B.
Nombre y firma del participante
C.C No. 59 814.094
Fecha: 15/01/24

Hilda Trujillo
Nombre y firma del Asesor
C.C No. 57700128
Fecha: 15/01/24

Brigitte Enriquez
Nombre y firma del Investigador 1
C.C No. 1004236542
Fecha: 15/01/24

Aneda Santacruz
Nombre y firma del Investigador 2
C.C No. 1235190823
Fecha: 15/01/24

Universidad Mariana
Centro De Investigaciones y Publicaciones – CEI
Facultad De Humanidades Y Ciencias Sociales
Trabajo Social

Formato Consentimiento Informado

Investigación Titulada: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Yo, LUISA DAYANA LÓPEZ PORTILLA, identificado(a) con la C.C. 1.085.313.202 de PASTO manifiesto que he sido invitado(a) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación, de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida a las investigadoras que se las aclare. Ellas le proporcionarán toda la información que necesite para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la investigación:

Las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales a la hora de realizar sus procesos de intervención han sido poco estudiadas y específicamente en los profesionales que realizan intervenciones en contextos familiares, los cuales son bastante complejos. Por lo tanto, esta investigación es un aporte importante para toda la profesión del Trabajo Social, generando un aporte en la identificación de las afectaciones más frecuentes que se presentan en esta dinámica y generar unas alternativas basadas en la perspectiva de los trabajadores inmersos en este contexto que permitan tomar decisiones asertivas a la hora de intervenir en familias.

Descripción y objetivos de la investigación:

Con esta investigación, se pretende realizar un análisis de las afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Responsables de la investigación:

El estudio es dirigido por el PhD. Héctor Medardo Trejo Chamorro, asesor de la investigación y desarrollado por las estudiantes Brigitte Nayely Enríquez Ramos, y Ángela Marcela Santacruz Betancourt. Cualquier inquietud comunicarse al celular 3184555169.

Riesgos y Beneficios:

La entrevista y la obtención de información sobre esta investigación no implica riesgo alguno para usted; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia, por el contrario, servirá de base para analizar la situación actual de los Trabajadores Sociales y apoyar en la toma de decisiones para mejorar la capacidad de respuesta de los profesionales en sus procesos de intervención.

Confidencialidad:

Su identidad estará protegida, pues durante todo el estudio no se solicitará datos personales de los participantes en la investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por las investigadoras mientras dura el estudio, quien, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos.

Derechos y deberes:

Usted tiene derecho a obtener una copia de la presente investigación y a retirarse posteriormente de ella, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación.

Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.



Nombre y firma del participante

C.C No. 1.085.313.202

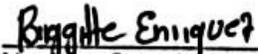
Fecha: 01/02/24



Nombre y firma del Asesor

C.C No. 877 00123

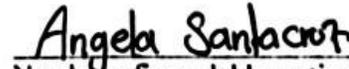
Fecha: 01/02/24



Nombre y firma del Investigador 1

C.C No. 100426542

Fecha: 01/02/24



Nombre y firma del Investigador 2

C.C No. 1233190823.

Fecha: 01/02/24

Universidad Mariana
Centro De Investigaciones y Publicaciones – CEI
Facultad De Humanidades Y Ciencias Sociales
Trabajo Social

Formato Consentimiento Informado

Investigación Titulada: Afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Yo, Kelly Perez Enriquez, identificado(a) con la C.C. 10522469 de Pasto manifiesto que he sido invitado(a) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación, de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, pida a las investigadoras que se las aclare. Ellas le proporcionarán toda la información que necesite para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la investigación:

Las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales a la hora de realizar sus procesos de intervención han sido poco estudiadas y específicamente en los profesionales que realizan intervenciones en contextos familiares, los cuales son bastante complejos. Por lo tanto, esta investigación es un aporte importante para toda la profesión del Trabajo Social, generando un aporte en la identificación de las afectaciones más frecuentes que se presentan en esta dinámica y generar unas alternativas basadas en la perspectiva de los trabajadores inmersos en este contexto que permitan tomar decisiones asertivas a la hora de intervenir en familias.

Descripción y objetivos de la investigación:

Con esta investigación, se pretende realizar un análisis de las afectaciones socioemocionales del Trabajador Social en procesos de intervención con familias.

Responsables de la investigación:

El estudio es dirigido por el PhD. Héctor Medardo Trejo Chamorro, asesor de la investigación y desarrollado por las estudiantes Brigitte Nayely Enriquez Ramos, y Ángela Marcela Santacruz Betancourt. Cualquier inquietud comunicarse al celular 3184555169.

Riesgos y Beneficios:

La entrevista y la obtención de información sobre esta investigación no implica riesgo alguno para usted; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia, por el contrario, servirá de base para analizar la situación actual de los Trabajadores Sociales y apoyar en la toma de decisiones para mejorar la capacidad de respuesta de los profesionales en sus procesos de intervención.

Confidencialidad:

Su identidad estará protegida, pues durante todo el estudio no se solicitará datos personales de los participantes en la investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por las investigadoras mientras dura el estudio, quien, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos.

Derechos y deberes:

Usted tiene derecho a obtener una copia de la presente investigación y a retirarse posteriormente de ella, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación.

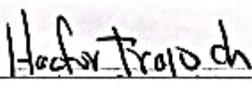
Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.



Nombre y firma del participante

C.C No. 1085284669

Fecha: 3/10/23



Nombre y firma del Asesor

C.C No. 87700128

Fecha: 3/10/23



Nombre y firma del Investigador 1

C.C No. 1004236542

Fecha: 3/10/23



Nombre y firma del Investigador 2

C.C No. 1233190823

Fecha: 3/10/23

Anexo E – Matriz

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1jPgXiaP4NDJ5vcOXXd_rwcxKeqtQJ_nu/edit?usp=sharing&ouid=100993989820809183752&rtpof=true&sd=true